BẢN ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

(Hiệu lực từ ngày 06/11/2026)

Bản Điều khoản và điều kiện này là một phần không thể tách rời của Giấy đề nghị đăng ký/thay đổi, bổ sung thông tin; Giấy đề nghị đăng ký/thay đổi, bổ sung thông tin, dịch vụ kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán; Giấy gửi tiền tiết kiệm; Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn

MỤC LỤC **Trang**

PHẦN 1: MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN 4
Điều 1. Giải thích từ ngữ 4
Điều 2. Các hình thức của tài khoản thanh toán và việc trả lãi đối với số dư trên tài khoản thanh toán 5
Điều 3. Quy định chung về sử dụng tài khoản 5
Điều 4. Quy định về sử dụng tài khoản thanh toán chung 6
Điều 5. Quy định về giao dịch trên tài khoản 7
Điều 6. Phí dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán 8
Điều 7. Quy định về ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán 8
Điều 8. Quy định về phong tỏa tài khoản thanh toán 9
Điều 9. Quy định về đóng tài khoản thanh toán 10
Điều 10. Hình thức thông báo giữa Vietbank và Khách hàng liên quan đến tài khoản thanh toán 11
Điều 11. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán 12
Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản thanh toán 13
Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank 15
PHẦN 2: MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM 20
Điều 1. Giải thích từ ngữ: 20
Điều 2. Khách hàng gửi tiền tiết kiệm 21
Điều 3. Thủ tục gửi tiền tiết kiệm 21
Điều 4. Gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp 21
Điều 5. Thủ tục chi trả tiền gửi tiết kiệm tại địa điểm giao dịch của Vietbank 22
Điều 6. Quy định về nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử 22
Điều 7. Rút trước hạn tiền gửi tiết kiệm 22
Điều 8. Quy định về chi trả tiền gửi tiết kiệm khi ngày đáo hạn rơi vào ngày nghỉ/ngày lễ 23
Điều 9. Các biện pháp tra cứu tiền gửi tiết kiệm 23
Điều 10. Xử lý đối với trường hợp nhàu nát, rách, mất Thẻ tiết kiệm 23
Điều 11. Quyền của khách hàng 24
Điều 12. Trách nhiệm của khách hàng 24
Điều 13. Quyền của Vietbank 24
Điều 14. Trách nhiệm của Vietbank 25
Điều 15. Điều khoản chung 25
PHẦN 3: MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN 26
Điều 1. Giải thích từ ngữ 26
Điều 2. Đối tượng gửi tiền gửi có kỳ hạn 27
Điều 3. Điều kiện gửi tiền 27
Điều 4. Đặc điểm chung 28

Điều 5. Quyền của Khách hàng 29
Điều 6. Trách nhiệm của Khách hàng 29
Điều 7. Quyền của Vietbank 29
Điều 8. Trách nhiệm của Vietbank 29
Điều 9. Điều khoản chung 29
PHẦN 4: ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN 31
Điều 1. Giải thích từ ngữ 31
Điều 2. Cam kết của Vietbank về bảo vệ thông tin khách hàng 31
Điều 3. Cam kết của khách hàng 32
Điều 4. Nguyên tắc xử lý dữ liệu cá nhân 33
Điều 5. Loại Dữ liệu Cá nhân được Vietbank thu thập: 33
Điều 6. Mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân 34
Điều 7. Cách thức xử lý Dữ liệu cá nhân 35
Điều 8. Việc chuyển giao và tiết lộ dữ liệu cá nhân 36
Điều 9. Quyền của Khách hàng 37
Điều 10. Nghĩa vụ của khách hàng 37
Điều 11. Thông tin cá nhân trẻ em 37
Điều 12. Sửa đổi, bổ sung, thay thế điều khoản, điều kiện 37
PHẦN 5: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP 38
PHẦN 5.1. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN 38
PHẦN 5.1.1 ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ 38
Điều 1. Giải thích từ ngữ 38
Điều 2. Điều khoản áp dụng 41
Điều 3. Hạn mức Giao dịch NHĐT 41
Điều 4. Đăng nhập lần đầu và đăng nhập trên thiết bị khác 42
Điều 5. Tên truy cập, mật khẩu 43
Điều 6. Phạm vi cung cấp dịch vụ NHĐT 44
Điều 7. Sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP 45
Điều 8. Phí dịch vụ NHĐT 45
Điều 9. Sử dụng Dịch vụ NHĐT đối với Tài khoản thanh toán chung và ủy quyền sử dụng Dịch vụ NHĐT 46
Điều 10. Thời gian Giao dịch NHĐT và thời gian xử lý Giao dịch NHĐT 46
Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank 47
Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng 51
Điều 13. Tra soát, khiếu nại Giao dịch NHĐT 53
Điều 14. Bảo mật thông tin 53
Điều 15. Xử lý vi phạm và bồi thường thiệt hại 54
Điều 16. Thông báo và tiếp nhận thông báo 54
Điều 17. Sửa đổi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT 55
Điều 18. Các điều khoản khác 55

Điều 19. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT 55
PHẦN 5.1.2: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SMS BANKING 57
Điều 1. Phạm vi áp dụng 57
Điều 2. Giải thích từ ngữ 57
Điều 3. Đối tượng và Phương thức đăng ký sử dụng hoặc hủy sử dụng dịch vụ 57
Điều 4. Phí dịch vụ SMS Banking và phương thức thu phí 58
Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank 58
Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng 59
Điều 7. Hiệu lực của Điều khoản và điều kiện 59
PHẦN 5.2. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP 60
PHẦN 5.2.1: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ 60
Điều 1. Giải thích từ ngữ 60
Điều 2. Điều khoản áp dụng 63
Điều 3. Hạn mức Giao dịch NHĐT 64
Điều 4. Đăng nhập lần đầu và đăng nhập trên thiết bị khác 64
Điều 5. Tên truy cập, mật khẩu 65
Điều 6. Phạm vi cung cấp dịch vụ NHĐT 66
Điều 7. Sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP 67
Điều 8. Phí dịch vụ NHĐT 67
Điều 9. Thời gian Giao dịch NHĐT và thời gian xử lý Giao dịch NHĐT 68
Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank 69
Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng 74
Điều 12. Tra soát, khiếu nại Giao dịch NHĐT 76
Điều 13. Bảo mật thông tin 77
Điều 14. Xử lý vi phạm và bồi thường thiệt hại 77
Điều 15. Thông báo và tiếp nhận thông báo 77
Điều 16. Sửa đổi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT 78
Điều 17. Các điều khoản khác 78
Điều 18. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT 79
PHẦN 5.2.2: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SMS BANKING 80
Điều 1. Phạm vi áp dụng 80
Điều 2. Giải thích từ ngữ 80
Điều 3. Đối tượng và Phương thức đăng ký sử dụng hoặc hủy sử dụng dịch vụ 80
Điều 4. Phí dịch vụ SMS Banking và phương thức thu phí 81
Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank 81
Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng 82
Điều 7. Hiệu lực của Điều khoản điều kiện 82

PHẦN 1: MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN THANH TOÁN

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Vietbank/Ngân hàng: Là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín.
2. Khách hàng: Là tổ chức hoặc cá nhân mở tài khoản thanh toán tại Vietbank.
3. FATCA: Là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với các chủ tài khoản ở nước ngoài do Chính phủ Hoa Kỳ ban hành (Foreign Account Tax Compliance Act).
4. Công dân Hoa Kỳ: Gồm công dân Hoa Kỳ, người hiện có thẻ xanh hợp lệ hoặc là "người nước ngoài cư trú" theo quy định của pháp luật Hoa Kỳ.
5. Dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ bao gồm:
   a. Công dân Hoa Kỳ hoặc các cá nhân được Chính phủ Hoa Kỳ cấp Thẻ thường trú nhân Hoa Kỳ (thẻ Xanh);
   b. Các cá nhân có thông tin về nơi sinh và (hoặc) địa chỉ thường trú tại Hoa Kỳ;
   c. Các tổ chức được thành lập và (hoặc) có địa chỉ hoạt động tại Hoa Kỳ;
   d. Các tổ chức, cá nhân có số điện thoại liên hệ ở Hoa Kỳ;
   e. Các tổ chức, cá nhân có lệnh thanh toán thường xuyên đến một địa chỉ hoặc tài khoản Hoa Kỳ;
   f. Các tổ chức, cá nhân có địa chỉ nhận thư tại Hoa Kỳ (bao gồm có địa chỉ "gửi nhờ thư" hoặc lưu thư tại Hoa Kỳ là địa chỉ duy nhất của khách hàng);
   g. Các tổ chức, cá nhân có ủy quyền cho cá nhân, tổ chức tại Hoa Kỳ;
   h. Tổ chức nước ngoài có sở hữu thuộc Hoa Kỳ đáng kể (có ít nhất 01 cổ đông chính là cá nhân, thường trú nhân Hoa Kỳ sở hữu trên 10% cổ phần của tổ chức);
   i. Các tổ chức, cá nhân không hợp tác trong việc thực hiện kê khai các thông tin nhận biết tài khoản Hoa Kỳ nêu trên.
6. Tài khoản thanh toán: Là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng mở tại Vietbank với mục đích để sử dụng các dịch vụ thanh toán do Vietbank cung ứng.
7. Chủ tài khoản thanh toán (sau đây gọi là chủ tài khoản):
   a. Đối với tài khoản của cá nhân: Là cá nhân đứng tên mở tài khoản thanh toán;
   b. Đối với tài khoản của tổ chức: Là tổ chức mở tài khoản thanh toán. Người đại diện theo pháp luật hoặc theo ủy quyền (gọi chung là người đại diện hợp pháp) của tổ chức mở tài khoản thanh toán thay mặt tổ chức đó thực hiện các giao dịch liên quan đến tài khoản thanh toán trong phạm vi đại diện.
   c. Đối với tài khoản chung: Là tổ chức, cá nhân.
8. Người được ủy quyền: Là cá nhân được chủ tài khoản ủy quyền bằng văn bản để sử dụng tài khoản tại Vietbank. Thông tin của Người được ủy quyền phải được cung cấp cho Vietbank tại văn bản ủy quyền hoặc văn bản khác theo quy định của Vietbank. Nội dung ủy quyền sử dụng tài khoản có thể được sửa đổi, bổ sung theo nhu cầu của khách hàng. Người được ủy quyền có quyền đưa ra các chỉ thị và/hoặc thực hiện các giao dịch trên tài khoản thay mặt khách hàng trong phạm vi ủy quyền.
9. Chỉ thị: Là bất kỳ yêu cầu, đề nghị được cung cấp bởi khách hàng hoặc được xem là do khách hàng cung cấp trực tiếp, gián tiếp cho Vietbank bằng văn bản hoặc hình thức khác, bao gồm cả các yêu cầu, đề nghị Vietbank nhận được từ Người được ủy quyền.

Điều 2. Các hình thức của tài khoản thanh toán và việc trả lãi đối với số dư trên tài khoản thanh toán

1. Các hình thức của tài khoản thanh toán bao gồm: Tài khoản thanh toán của cá nhân, tài khoản thanh toán của tổ chức và tài khoản thanh toán chung.
2. Tài khoản thanh toán của cá nhân là tài khoản thanh toán do khách hàng là cá nhân mở tại Vietbank.
3. Tài khoản thanh toán của tổ chức là tài khoản thanh toán do khách hàng là tổ chức mở tại Vietbank.
4. Tài khoản thanh toán chung là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
5. Số dư trên tài khoản thanh toán được hưởng lãi theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ. Mức lãi suất do Vietbank ấn định và niêm yết công khai theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân hàng Nhà nước từng thời kỳ.
6. Phương pháp tính lãi: Tiền lãi được tính căn cứ trên số dư tài khoản thanh toán cuối mỗi ngày và mức lãi suất không kỳ hạn đang có hiệu lực áp dụng tại thời điểm tính lãi.

a. Chi trả tiền lãi không kỳ hạn của TKTT:

(i). Tiền lãi của KH được Vietbank chi trả vào cuối ngày 25 hàng tháng (trả trực tiếp vào tài khoản thanh toán) hoặc vào ngày đóng tài khoản hoặc theo quy định của từng sản phẩm.

(ii). Thời gian tính lãi trong tháng: Dựa trên số dư cuối mỗi ngày tính từ ngày mở tài khoản hoặc từ ngày 26 (tháng T-1) cho đến trước thời điểm chi lãi tại ngày 25 (tháng T với T là tháng chi lãi) hoặc đến ngày đóng tài khoản hoặc theo quy định của từng sản phẩm.

b. Công thức tính lãi:

$$\text{Số tiền lãi khách hàng được hưởng/ngày} = \frac{\sum(\text{Số dư Có thực tế cuối mỗi ngày trong tháng X Mức lãi suất})}{365}$$

Điều 3. Quy định chung về sử dụng tài khoản

1. Khách hàng đồng ý sử dụng tài khoản tại *Giấy đề nghị đăng ký/thay đổi, bổ sung thông tin, dịch vụ kiêm thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán* và chỉ được sử dụng cho các mục đích hợp pháp. Vietbank có toàn quyền kiểm tra việc sử dụng bất hợp pháp hay bất hợp lệ đối với tài khoản khách hàng mà không cần thông báo đến khách hàng nhằm đảm bảo việc tuân thủ của khách hàng đối với các thỏa thuận tại Phần này và bất kỳ quy định pháp luật có liên quan.
2. Khách hàng đồng ý sử dụng tài khoản theo bất kỳ thỏa thuận hay quy định bổ sung nào của Vietbank theo thông báo của Vietbank gửi khách hàng hoặc thông báo được công bố trên website của Vietbank.
3. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán của khách hàng phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán. Các giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán sẽ bị tạm dừng đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
4. Chủ tài khoản được sử dụng tài khoản thanh toán để nộp, rút tiền mặt và yêu cầu Vietbank cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản như: Cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ và các dịch vụ gia tăng khác phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

5. Việc sử dụng tài khoản thanh toán của cá nhân là người chưa đủ 15 tuổi, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi phải được thực hiện thông qua người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của cá nhân đó (gọi chung là người đại diện). Người đại diện thực hiện các giao dịch thanh toán thông qua tài khoản thanh toán của người được đại diện theo quy định của pháp luật dân sự về giám hộ và đại diện.
6. Việc sử dụng tài khoản thanh toán được mở để phục vụ việc theo dõi các khoản tiền ký quỹ, đảm bảo khả năng thanh toán và các mục đích khác theo quy định pháp luật phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật có liên quan. Vietbank không được chủ động trích Nợ đối với các khoản tiền ký quỹ, số tiền trên tài khoản đảm bảo thanh toán, các khoản tiền để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp khoản tiền ký quỹ, khoản tiền để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ cho chính Vietbank.
7. Việc sử dụng tài khoản thanh toán bằng ngoại tệ của người cư trú, người không cư trú và tài khoản thanh toán bằng đồng Việt Nam của người không cư trú, người cư trú là cá nhân người nước ngoài được thực hiện theo quy định của pháp luật và của Vietbank về quản lý ngoại hối.
8. Tùy thuộc vào chính sách của Vietbank trong từng thời kỳ, Vietbank sẽ xây dựng và áp dụng các loại hạn mức giao dịch cụ thể đối với tài khoản thanh toán. Khách hàng được sử dụng tài khoản thanh toán trong phạm vi các loại hạn mức giao dịch được Vietbank quy định.
9. Vietbank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng theo kết luận bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan đến gian lận, lừa đảo và những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
10. Khách hàng cá nhân chỉ được thực hiện rút tiền, giao dịch thanh toán bằng phương tiện điện tử trên tài khoản thanh toán khi đã hoàn thành việc đối chiếu khớp đúng giấy tờ tùy thân và thông tin sinh trắc học của chủ tài khoản hoặc người đại diện với:
    a. Dữ liệu sinh trắc học được lưu trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước của người đó đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập; hoặc
    b. Dữ liệu sinh trắc học được thu thập thông qua gặp mặt trực tiếp người đó đối với trường hợp là người nước ngoài không sử dụng danh tính điện tử, người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch; hoặc
    c. Dữ liệu sinh trắc học đã được thu thập và kiểm tra (đảm bảo sự khớp đúng giữa dữ liệu sinh trắc học của người đó với dữ liệu sinh trắc học trong bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa của thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc với dữ liệu sinh trắc học của người đó thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập); hoặc
    d. Dữ liệu sinh trắc học của người đó được lưu trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trong trường hợp sử dụng thẻ căn cước công dân không có bộ phận lưu trữ thông tin được mã hóa;

Điều 4. Quy định về sử dụng tài khoản thanh toán chung

1. Việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải thực hiện đúng theo các nội dung tại văn bản thỏa thuận (hoặc *Giấy đề nghị đăng ký/thay đổi, bổ sung thông tin, dịch vụ kiêm thỏa thuận mở, quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung*) quản lý và sử dụng tài khoản thanh toán chung của các chủ tài khoản và phải tuân theo các nguyên tắc sau:

a. Các chủ tài khoản thanh toán chung có quyền và nghĩa vụ ngang nhau đối với tài khoản thanh toán chung và việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được sự chấp thuận của tất cả các chủ tài khoản. Mỗi chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm thanh toán cho toàn bộ các nghĩa vụ nợ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
b. Thông báo liên quan đến việc sử dụng tài khoản thanh toán chung phải được gửi đến tất cả các chủ tài khoản, trừ trường hợp giữa Vietbank và các chủ tài khoản thanh toán chung có thỏa thuận khác;
c. Từng chủ tài khoản thanh toán chung có thể ủy quyền cho người khác (bao gồm chủ tài khoản thanh toán chung còn lại) thay mặt mình sử dụng tài khoản thanh toán chung nhưng phải được sự đồng ý bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản chung còn lại;
d. Khi một trong các chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết, bị tuyên bố mất tích, mất năng lực hành vi dân sự; chủ thể đứng tên mở tài khoản thanh toán chung là tổ chức bị giải thể, phá sản hoặc chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật thì quyền sử dụng tài khoản và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung được giải quyết theo quy định của pháp luật;

2. Trường hợp các chủ tài khoản thanh toán chung có quốc tịch, tình trạng cư trú khác nhau thì tài khoản thanh toán chung chỉ được sử dụng trong phạm vi được phép của tất các chủ tài khoản thanh toán chung theo quy định pháp luật về quản lý ngoại hối. Các chủ tài khoản thanh toán chung phải chịu trách nhiệm liên đới đối với các chi phí và nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung;
3. Các chủ tài khoản thanh toán chung đồng ý rằng Vietbank được quyền yêu cầu một trong các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc các chủ tài khoản thanh toán chung thực hiện toàn bộ nghĩa vụ phát sinh từ việc sử dụng tài khoản thanh toán chung theo quy định của Vietbank.

Điều 5. Quy định về giao dịch trên tài khoản

1. Giao dịch gửi tiền
   a. Người gửi tiền phải điền đầy đủ thông tin vào chứng từ giao dịch (kể cả trường hợp người gửi tiền không phải là chủ tài khoản);
   b. Người gửi tiền phải xuất trình các chứng từ chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp của giao dịch trong trường hợp quy định của pháp luật và của Vietbank về quản lý ngoại hối có yêu cầu.
2. Giao dịch trích tiền
   a. Trích tiền từ tài khoản (bao gồm việc rút tiền mặt và chuyển khoản tiền từ tài khoản) theo yêu cầu của chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền);
   b. Chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền phải lập chứng từ giao dịch hợp lệ theo mẫu của Vietbank/mẫu được Vietbank chấp thuận với đầy đủ các nội dung, chữ ký, mẫu dấu (nếu có) để yêu cầu trích tiền và phải xuất trình bản chính giấy tờ tùy thân đúng với loại giấy tờ tùy thân đã đăng ký với Vietbank khi thực hiện giao dịch;
   c. Đối với tài khoản của cá nhân, nếu chứng từ trích tiền không phải là séc thanh toán thì Vietbank có quyền yêu cầu chính chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy quyền phải trực tiếp thiết lập và xuất trình chứng từ để giao dịch;
   d. Đối với tài khoản của tổ chức, chứng từ trích tiền có thể do chính chủ tài khoản /người được chủ tài khoản ủy quyền xuất trình hoặc do cá nhân/tổ chức khác xuất trình;
   e. Trường hợp cần thiết, Vietbank có quyền yêu cầu chủ tài khoản/người được chủ tài khoản ủy

quyền xác nhận nội dung chứng từ giao dịch;

f. Trường hợp rút tiền mặt từ tài khoản của tổ chức, người lĩnh tiền phải xuất trình các giấy tờ tùy thân theo quy định của Vietbank khi thực hiện giao dịch.

Điều 6. Phí dịch vụ mở và sử dụng tài khoản thanh toán

1. Phí dịch vụ mà Vietbank đã thu để mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo yêu cầu của khách hàng sẽ không được hoàn lại trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau:
   a. Khách hàng yêu cầu đóng/ngưng sử dụng tài khoản hoặc;
   b. Tài khoản của khách hàng bị đóng theo yêu cầu của Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
   c. Số tài khoản của khách hàng được chuyển đổi sang số tài khoản ngẫu nhiên theo yêu cầu chuyển đổi hệ thống và thông báo của Vietbank.
   d. Phí dịch vụ chuyển tiền và các phí khác (nếu có).
2. Đơn giá phí dịch vụ và việc thu phí dịch vụ được áp dụng theo biểu phí của Vietbank tại thời điểm thu phí. Đơn giá phí dịch vụ có thể thay đổi theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 7. Quy định về ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán

Chủ tài khoản thanh toán được ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và quy định sau:

1. Văn bản ủy quyền được lập theo mẫu của Vietbank hoặc mẫu được Vietbank chấp thuận;
2. Đối với tài khoản thanh toán của cá nhân: Chủ tài khoản thanh toán gửi Vietbank văn bản ủy quyền kèm các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với pháp nhân, cá nhân là người được ủy quyền. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với người được ủy quyền bao gồm:
   a. Tài liệu, thông tin, dữ liệu về giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền là cá nhân:
      (i) Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân, Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa được cấp Thẻ căn cước (Trường hợp người dưới 14 tuổi đã được cấp Thẻ căn cước thì phải thu thập Thẻ căn cước);
      (ii) Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước;
      (iii) Trường hợp cá nhân là người nước ngoài:
         - Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác xác minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc
         - Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).
   b. Tài liệu, thông tin, dữ liệu của người được ủy quyền là tổ chức:
      (i) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo Quy định tại Luật Phòng, chống rửa tiền kèm theo các tài liệu, thông tin, dữ liệu của người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) theo quy định tại khoản 2 Điều này;
      (ii) Trường hợp khách hàng tổ chức sử dụng tài khoản định danh điện tử, Vietbank không yêu

cầu cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã có trong tài khoản định danh điện tử của khách hàng tổ chức (trừ trường hợp Vietbank có văn bản quy định cụ thể tại từng thời điểm).

3. Đối với tài khoản thanh toán của tổ chức: Chủ tài khoản thanh toán gửi Vietbank văn bản ủy quyền của người đại diện theo pháp luật của tổ chức hoặc người đại diện theo ủy quyền của tổ chức, kế toán trưởng (hoặc người phụ trách kế toán) kèm các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết đối với cá nhân là người được ủy quyền. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu thực hiện theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều này.
4. Việc thay đổi các quy định của Vietbank về ủy quyền sử dụng tài khoản được Vietbank thông báo cho khách hàng trong thời hạn hợp lý và bằng các phương thức do Vietbank quy định. Khi đó, khách hàng có nghĩa vụ điều chỉnh cho phù hợp.

Điều 8. Quy định về phong tỏa tài khoản thanh toán

1. Vietbank thực hiện phong tỏa một phần hoặc toàn bộ số tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
   a. Theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản và Vietbank hoặc theo yêu cầu của chủ tài khoản (hoặc người đại diện hợp pháp của chủ tài khoản);
   b. Khi có quyết định hoặc yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
   c. Trường hợp Vietbank có cơ sở nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật;
   d. Theo quy định về phòng, chống khủng bố, phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của Vietbank và quy định pháp luật;
   e. Phong tỏa tài khoản của khách hàng tuân theo Đạo luật Thuế Hoa Kỳ (FATCA);
   f. Vietbank phát hiện thấy có nhầm lẫn, sai sót khi ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc thực hiện theo yêu cầu hoàn trả lại tiền của Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do có nhầm lẫn, sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền sau khi ghi có vào tài khoản thanh toán của khách hàng. Số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán không vượt quá số tiền bị nhầm lẫn, sai sót;
   g. Khi có yêu cầu phong tỏa của một trong các chủ tài khoản thanh toán chung trừ trường hợp có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và các chủ tài khoản thanh toán chung;
   h. Có thông báo bằng văn bản của một trong các chủ tài khoản về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
   i. Tài khoản thanh toán của Khách hàng không phát sinh giao dịch chủ động (giao dịch do Khách hàng hoặc người khác thực hiện, ngoại trừ các giao dịch Vietbank tự động thu phí/trả lãi tiền gửi) từ 12 tháng trở lên (phong tỏa chiều ghi Nợ).
2. Ngay sau khi phong tỏa tài khoản thanh toán, Vietbank phải thông báo (bằng văn bản hoặc theo hình thức thông báo được quy định tại Điều 10 Phần này) cho chủ tài khoản hoặc người giám hộ hoặc người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản biết về lý do và phạm vi phong tỏa tài khoản thanh toán (trừ trường hợp cơ quan có thẩm quyền có văn bản yêu cầu Vietbank không thông báo cho khách hàng về việc phong tỏa tài khoản thanh toán); số tiền bị phong tỏa trên tài khoản thanh toán phải được bảo toàn và kiểm soát chặt chẽ theo nội dung phong tỏa. Trường hợp tài khoản bị

phong tỏa một phần số tiền trên tài khoản thanh toán thì phần không bị phong tỏa vẫn được sử dụng bình thường.

3. Vietbank chấm dứt phong tỏa tài khoản thanh toán khi có một trong các điều kiện sau:
   i. Theo thỏa thuận bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và Vietbank;
   ii. Kết thúc thời hạn phong tỏa (theo yêu cầu tại Điểm a Khoản 1 Điều này);
   iii. Theo quy định pháp luật về phòng, chống khủng bố, phòng, chống phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của Vietbank và quy định pháp luật;
   iv. Khi có quyết định chấm dứt phong tỏa của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
   v. Vietbank đã xử lý xong sai sót, nhầm lẫn về việc chuyển tiền theo quy định tại Điểm f Khoản 1 Điều này;
   vi. Có thông báo bằng văn bản của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung về việc tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung đã được giải quyết;
   vii. Khi có yêu cầu chấm dứt phong tỏa của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa Vietbank và các chủ tài khoản thanh toán chung;
   viii. Khi có đề nghị bằng văn bản của Chủ tài khoản hoặc Người đại diện hợp pháp của Chủ tài khoản về việc sử dụng lại tài khoản ngưng giao dịch trên 12 tháng.
   ix. Sau khi xác minh Vietbank có đủ cơ sở gỡ bỏ nghi ngờ tài khoản thanh toán của khách hàng gian lận, vi phạm pháp luật.

Điều 9. Quy định về đóng tài khoản thanh toán

1. Vietbank có quyền đóng tài khoản thanh toán của khách hàng trong các trường hợp sau:
   a. Có văn bản yêu cầu đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản và chủ tài khoản đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ liên quan đến tài khoản thanh toán. Trường hợp chủ tài khoản là người chưa đủ 15 tuổi, người hạn chế năng lực hành vi dân sự, người mất năng lực hành vi dân sự, người khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì việc đóng tài khoản được thực hiện theo yêu cầu của người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản;
   b. Chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết;
   c. Tổ chức có tài khoản thanh toán chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật như chia tách, hợp nhất, sáp nhập, chuyển đổi, giải thể, phá sản doanh nghiệp;
   d. Chủ tài khoản vi phạm hành vi bị cấm về tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật như:
      (i) Mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán;
      (ii) Thực hiện, tổ chức thực hiện hoặc tạo điều kiện thực hiện các hành vi: Sử dụng, lợi dụng tài khoản thanh toán để đánh bạc, tổ chức đánh bạc, gian lận, lừa đảo, kinh doanh trái pháp luật và thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.
   e. Chủ tài khoản vi phạm cam kết hoặc các thỏa thuận về mở và sử dụng tài khoản thanh với Vietbank;
   f. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán và Vietbank;
   g. Tài khoản thanh toán của khách hàng có số dư bằng 0 (không) và không phát sinh giao dịch

chủ động (giao dịch do Khách hàng hoặc người khác thực hiện, ngoại trừ các giao dịch Vietbank tự động thu phí/trả lãi tiền gửi) trong vòng 06 tháng (kể từ thời điểm tài khoản thanh toán có số dư bằng 0);

h. Vietbank phát hiện chủ tài khoản sử dụng giấy tờ giả, mạo danh để mở hoặc sử dụng tài khoản thanh toán cho mục đích lừa đảo, gian lận hoặc các hoạt động bất hợp pháp khác;

i. Đóng tài khoản thanh toán của khách hàng tuân theo Đạo luật Thuế Hoa Kỳ (FATCA);

j. Sau 30 ngày kể từ ngày Vietbank gửi thông báo, nếu khách hàng có tài khoản thanh toán mở qua phương thức điện tử với hồ sơ không hợp lệ và không có số dư trong tài khoản nhưng khách hàng không thực hiện định danh tại quầy, Vietbank sẽ thực hiện đóng tài khoản của khách hàng. Thời gian đóng tài khoản có thể thay đổi trong từng thời kỳ của Vietbank;

k. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Vietbank không chấp nhận yêu cầu đóng tài khoản thanh toán khi tài khoản của khách hàng đang bị phong tỏa theo quy định tại Điều 8 Phần này hoặc khách hàng chưa hoàn thành các nghĩa vụ nợ với Vietbank.

3. Việc thu phí đóng tài khoản thanh toán được thực hiện theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

4. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, Vietbank có trách nhiệm thông báo cho chủ tài khoản, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp biết trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán của cá nhân bị chết, bị tuyên bố là đã chết.

5. Số dư còn lại sau khi đóng tài khoản thanh toán được xử lý như sau:

a. Chi trả theo yêu cầu của chủ tài khoản thanh toán hoặc được thực hiện theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán và Vietbank; trường hợp chủ tài khoản là người mất năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, người bị hạn chế năng lực hành vi dân sự, việc chi trả thực hiện theo yêu cầu người đại diện theo pháp luật, người giám hộ phù hợp với quy định pháp luật dân sự; hoặc chi trả cho người thừa kế, đại diện thừa kế hợp pháp trong trường hợp chủ tài khoản thanh toán là cá nhân bị chết, bị tuyên bố đã chết;

b. Chi trả theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

c. Xử lý theo thỏa thuận trước giữa chủ tài khoản thanh toán với Vietbank và theo quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp chủ tài khoản thanh toán, người đại diện hoặc người thừa kế hợp pháp đã được thông báo nhưng không đến nhận, Vietbank sẽ chuyển số dư trên tài khoản sang một tài khoản giữ hộ chờ thanh toán và không tiếp tục trả lãi. Vietbank sẽ chi trả số dư trên khi Khách hàng/Bên thụ hưởng hợp pháp đến Vietbank thực hiện thủ tục thanh toán theo quy định.

d. Xử lý theo quy định của Vietbank trong trường hợp theo quy định tại Điểm h Khoản 1 Điều 9 nêu trên;

6. Sau khi đóng tài khoản thanh toán, khách hàng có nhu cầu sử dụng tài khoản thanh toán phải thực hiện thủ tục mở tài khoản thanh toán.

Điều 10. Hình thức thông báo giữa Vietbank và Khách hàng liên quan đến tài khoản thanh toán

Số dư, các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán; việc tài khoản thanh toán bị phong tỏa, bị đóng; thời điểm hết hạn hiệu lực, hạn sử dụng của giấy tờ tùy thân trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các thông tin cần thiết khác trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán được Vietbank

thông báo cho Chủ tài khoản bằng một trong các hình thức: Gửi thư (hoặc thư điện tử) trực tiếp đến địa chỉ Chủ tài khoản (theo thông tin cung cấp cho Vietbank) hoặc qua tin nhắn điện thoại (SMS và/hoặc OTT) hoặc công bố trên website Vietbank hoặc thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc niêm yết tại các điểm giao dịch của Vietbank hoặc bất cứ phương thức nào khác do Vietbank quyết định.

Điều 11. Xử lý tra soát, khiếu nại trong sử dụng tài khoản thanh toán

1. Hình thức tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng:
   a. Vietbank thực hiện tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán bằng ba hình thức sau: (i) qua tổng đài điện thoại (có ghi âm, hoạt động 24/24 giờ trong ngày và 7/7 ngày trong tuần); (ii) qua các điểm giao dịch của Vietbank; (iii) qua trang thông tin điện tử của Vietbank (website: www.vietbank.com.vn).
   b. Vietbank tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại của Khách hàng thông qua Giấy đề nghị tra soát, khiếu nại (theo mẫu của Vietbank). Trong trường hợp tiếp nhận thông tin qua tổng đài điện thoại, Khách hàng phải cung cấp thông tin theo yêu cầu của Vietbank để Vietbank xác thực khách hàng. Trường hợp khách hàng có nhu cầu ủy quyền cho người khác đề nghị tra soát, khiếu nại thì phải thực hiện theo quy định pháp luật và quy định của Vietbank về ủy quyền;
   c. Thời hạn Khách hàng được quyền đề nghị tra soát, khiếu nại: 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch đề nghị tra soát, khiếu nại.
   d. Vietbank sẽ thực hiện ngay các biện pháp để tạm dừng cung ứng dịch vụ liên quan đến tài khoản thanh toán sau khi tiếp nhận đề nghị của khách hàng do nghi ngờ tài khoản bị gian lận hoặc phát sinh tổn thất và chịu trách nhiệm với toàn bộ tổn thất tài chính của khách hàng phát sinh sau thời điểm khách hàng đề nghị tạm dừng cung ứng dịch vụ.
2. Thời hạn Vietbank xử lý tra soát, khiếu nại:
   a. Trong thời hạn tối đa 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại lần đầu của khách hàng theo một trong các hình thức tiếp nhận quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này, Viebank có trách nhiệm trả lời hoặc xử lý kịp thời đề nghị tra soát, khiếu nại của khách hàng;
   b. Trong thời hạn tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày thông báo kết quả xử lý tra soát, khiếu nại cho Khách hàng, Vietbank thực hiện bồi hoàn tổn thất cho Khách hàng theo thỏa thuận và quy định của pháp luật hiện hành đối với những tổn thất phát sinh không do lỗi của khách hàng và/hoặc không thuộc các trường hợp bất khả kháng theo thỏa thuận về điều khoản và điều kiện mở và sử dụng tài khoản thanh toán;
3. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại được quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 ngày làm việc tiếp theo, Vietbank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý tra soát, khiếu nại.
4. Trường hợp phát hiện vụ việc có dấu hiệu tội phạm, Vietbank thực hiện tố giác, báo tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự và báo cáo bằng văn bản cho Ngân hàng Nhà nước (Vụ Thanh toán, Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Khu vực trên địa bàn); đồng thời, thông báo bằng văn bản cho Khách hàng về tình trạng xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thông báo kết quả giải quyết không

có yếu tố tội phạm, trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày có kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, Vietbank thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý kết quả tra soát, xử lý khiếu nại.

5. Trường hợp Vietbank và các bên liên quan không thỏa thuận được và/hoặc không đồng ý với quá trình đề nghị tra soát, khiếu nại thì việc giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định của pháp luật.
6. Trường hợp khách hàng có nhu cầu tra cứu trực tuyến thông tin, tiến độ và kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại, Khách hàng có thể chủ động thực hiện tra cứu trên website của Vietbank.

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của chủ tài khoản thanh toán

1. Quyền của chủ tài khoản thanh toán:
   a. Được hưởng lãi trên số dư trên tài khoản thanh toán theo lãi suất tiền gửi không kỳ hạn của Vietbank được công bố công khai trên website của Vietbank trong từng thời kỳ.
   b. Sử dụng số tiền trên tài khoản thanh toán của mình để thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ;
   c. Lựa chọn và thỏa thuận việc sử dụng các phương tiện thanh toán, dịch vụ và tiện ích thanh toán tại Vietbank;
   d. Ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định Vietbank và quy định pháp luật;
   e. Yêu cầu Vietbank thực hiện các lệnh thanh toán hợp pháp, hợp lệ và được cung cấp thông tin về việc thực hiện các dịch vụ thanh toán, thông tin về các giao dịch phát sinh và số dư trên tài khoản thanh toán của mình theo thỏa thuận với Vietbank;
   f. Được yêu cầu Vietbank phong tỏa, chấm dứt phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán đã mở; được gửi thông báo cho Vietbank về việc phát sinh tranh chấp về tài khoản thanh toán chung giữa các chủ tài khoản thanh toán chung;
   g. Được yêu cầu Vietbank hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với Vietbank;
   h. Được đề nghị tra soát/khiếu nại và yêu cầu Vietbank bồi thường thiệt hại (nếu có) khi: Vietbank thực hiện giao dịch thanh toán chậm so với thỏa thuận, không thực hiện giao dịch thanh toán hoặc thực hiện giao dịch thanh toán không khớp đúng với lệnh thanh toán, thu phí dịch vụ thanh toán không đúng loại phí hoặc mức phí mà Vietbank đã công bố và vi phạm khác trong thỏa thuận;
   i. Được yêu cầu Vietbank hướng dẫn quản lý, sử dụng tài khoản thanh toán an toàn và giải đáp, xử lý các thắc mắc, khiếu nại trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo thỏa thuận với Vietbank;
   j. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với Vietbank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.
2. Nghĩa vụ của chủ tài khoản thanh toán:
   a. Đảm bảo có đủ tiền (số dư Có) trên tài khoản thanh toán để thực hiện các lệnh thanh toán đã lập. Trường hợp có thỏa thuận thấu chi với Vietbank thì phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan khi chi trả vượt quá số dư Có trên tài khoản;
   b. Chấp hành các quy định về mở, sử dụng, ủy quyền trong sử dụng tài khoản thanh toán theo

quy định của Vietbank trong từng thời kỳ và theo thỏa thuận với Vietbank;

c. Tự bảo vệ các bí mật thông tin tài khoản, giao dịch của cá nhân, tổ chức để đảm bảo an toàn, bảo mật trong giao dịch thanh toán; kịp thời thông báo cho Vietbank khi phát hiện thấy có sai sót, nhầm lẫn trên tài khoản thanh toán và trong các giao dịch thanh toán của mình hoặc nghi ngờ tài khoản, thông tin giao dịch của mình bị lợi dụng;

d. Hoàn trả hoặc phối hợp với Vietbank hoàn trả đầy đủ số tiền thụ hưởng do Vietbank chuyển thừa, chuyển nhầm (bao gồm cả lỗi tác nghiệp, sự cố hệ thống của Vietbank); các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Có vào tài khoản thanh toán của mình;

e. Cung cấp đầy đủ, trung thực, kịp thời, chính xác cho Vietbank các thông tin trong hồ sơ tài khoản thanh toán, các thông tin bổ sung theo yêu cầu của Vietbank theo thỏa thuận; các thông tin, chứng từ thanh toán và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác, trung thực của các thông tin, chứng từ này. Chịu trách nhiệm về những rủi ro phát sinh trong trường hợp cung cấp, cập nhật thông tin không đầy đủ, trung thực, chính xác, kịp thời và những thiệt hại sai sót do mình gây ra;

f. Duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán theo quy định của Vietbank;

g. Thông báo cho Vietbank trước 01 (một) ngày làm việc nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt từ 200 triệu đồng đến 500 triệu đồng; trước 03 (ba) ngày làm việc nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt từ 500 triệu đồng đến 02 tỷ đồng; trước 05 (năm) ngày làm việc nếu khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt trên 02 tỷ đồng tính đến ngày khách hàng dự định rút tiền.

h. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do sai sót hoặc bị lợi dụng, lừa đảo khi sử dụng dịch vụ thanh toán qua tài khoản do lỗi của mình;

i. Không được mở hoặc duy trì tài khoản thanh toán nặc danh, mạo danh; mua, bán, thuê, cho thuê, mượn, cho mượn tài khoản thanh toán; lấy cắp, thông đồng để lấy cắp, mua, bán thông tin tài khoản thanh toán;

j. Không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của Vietbank và quy định pháp luật liên quan;

k. Không được sửa chữa, tẩy xóa phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán không đúng quy định pháp luật; làm giả phương tiện thanh toán, chứng từ thanh toán; lưu giữ, lưu hành, chuyển nhượng, sử dụng phương tiện thanh toán giả;

l. Đồng ý ủy quyền cho Vietbank được tự động trích nợ tài khoản thanh toán của Khách hàng để:

- Thanh toán các khoản phí liên quan đến quản lý tài khoản, phí giao dịch tài khoản, phí ngân hàng điện tử và các khoản phí khác theo quy định của Vietbank từng thời kỳ;
- Thực hiện các nghĩa vụ thanh toán của khách hàng theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;
- Bù trừ các nghĩa vụ khác của khách hàng tại Vietbank và xử lý các trường hợp khác theo thỏa thuận giữa Khách hàng và Vietbank.

m. Đồng ý sẽ thực hiện mọi hành động cần thiết để đảm bảo Người được ủy quyền, tại mọi thời điểm, là những người được chỉ định hoặc ủy quyền hợp pháp, hợp lệ để đưa ra mọi chỉ thị và các chỉ thị này là hợp lệ và đúng thẩm quyền, có giá trị ràng buộc khách hàng trong việc sử dụng tài khoản thanh toán và thực hiện bất kỳ giao dịch nào với Vietbank.

n. Liên hệ với Vietbank để cập nhật thông tin nếu sau khi mở tài khoản thanh toán tại Vietbank,

khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ. Nếu Vietbank phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan đến khách hàng thì khách hàng phải cung cấp thông tin bổ sung (theo mẫu biểu của Vietbank), phải hoàn tất và gửi cho Vietbank các tài liệu liên quan đến các khoản thuế của Hoa Kỳ theo quy định hoặc tài liệu miễn trừ thuế mà khách hàng được hưởng hoặc cung cấp thông tin, bằng chứng để chứng minh khách hàng không phải là đối tượng nộp thuế Hoa Kỳ dù có dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ.

o. Cung cấp thông tin chính xác về việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán cho các bên có quyền, nghĩa vụ liên quan theo quy định của pháp luật về giải ngân vốn cho vay của Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

p. Cung cấp các thông tin về bên ủy thác, bên thụ hưởng, các bên liên quan (nếu có), cá nhân có quyền kiểm soát cuối cùng đối với ủy thác và văn bản ủy thác cho Vietbank trong quá trình thiết lập và duy trì quan hệ khách hàng với tổ chức, cá nhân này liên quan đến tài sản được ủy thác;

q. Tuân thủ các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật trong thanh toán theo quy định và hướng dẫn của Vietbank;

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank

1. Quyền của Vietbank:

a. Vietbank được chủ động trích (ghi Nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng trong trường hợp sau:

i. Để thu các khoản nợ đến hạn, quá hạn, tiền lãi và các chi phí phát sinh trong quá trình quản lý tài khoản và cung ứng các dịch vụ thanh toán theo thỏa thuận trước bằng văn bản với khách hàng phù hợp quy định của pháp luật; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết;

ii. Theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền trong việc cưỡng chế thi hành quyết định về xử phạt vi phạm hành chính, quyết định thi hành án, quyết định thu thuế hoặc thực hiện các nghĩa vụ thanh toán khác theo quy định của pháp luật và thông báo cho khách hàng biết;

iii. Theo kết luận bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan đến gian lận, lừa đảo;

iv. Để điều chỉnh các khoản mục bị hạch toán sai, hạch toán không đúng bản chất hoặc không phù hợp với nội dung sử dụng của tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật và thông báo cho khách hàng biết;

v. Khi phát hiện đã ghi Có nhầm vào tài khoản thanh toán của khách hàng hoặc theo yêu cầu hủy lệnh chuyển Có của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền phát hiện thấy có sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền đã lập; việc trích Nợ tài khoản thanh toán phải thông báo cho khách hàng biết;

vi. Theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với Vietbank để chi trả các khoản thanh toán thường xuyên, định kỳ.

b. Vietbank được miễn trừ trách nhiệm trong các trường hợp bất khả kháng như hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin bị lỗi hoặc vì bất cứ lý do nào ngoài khả năng kiểm soát của Vietbank khiến cho tài khoản thanh toán của khách hàng không thực hiện được giao dịch hoặc trường

hợp tài khoản bị lợi dụng do bị mất, bị đánh cắp hoặc các trường hợp khác do lỗi của khách hàng.

c. Từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản trong trường hợp sau:
   i. Lệnh thanh toán không hợp pháp, hợp lệ;
   ii. Chủ tài khoản không thực hiện đầy đủ các yêu cầu về thủ tục thanh toán và/hoặc yếu tố trên lệnh thanh toán không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán và/hoặc lệnh thanh toán không phù hợp với các thỏa thuận giữa chủ tài khoản với Vietbank;
   iii. Tài khoản thanh toán không có đủ số dư hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện lệnh thanh toán;
   iv. Khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc có bằng chứng về việc giao dịch thanh toán nhằm rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt theo quy định của pháp luật về phòng chống rửa tiền; phòng, chống khủng bố, phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt;
   v. Khách hàng thuộc đối tượng Vietbank từ chối thiết lập/duy trì quan hệ và thực hiện giao dịch hoặc chấm dứt quan hệ theo quy định của Vietbank;
   vi. Tài khoản thanh toán đang bị phong tỏa toàn bộ hoặc tài khoản thanh toán đang bị đóng, tài khoản thanh toán bị phong tỏa một phần mà phần không bị phong tỏa không có đủ số dư (trừ trường hợp được thấu chi) hoặc vượt hạn mức thấu chi để thực hiện các lệnh thanh toán.
   vii. Khi Vietbank có cơ sở pháp lý để xác định chủ tài khoản thanh toán vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của Pháp luật.
   viii. Chủ tài khoản thanh toán từ chối cung cấp thông tin hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ về nhận biết khách hàng theo yêu cầu của Vietbank hoặc khi có nghi ngờ về tính trung thực của thông tin và mục đích giao dịch đối với các giao dịch đặc biệt phải giám sát theo quy định của pháp luật phòng, chống rửa tiền;
   ix. Các trường hợp khác theo thỏa thuận trước với khách hàng tại thỏa thuận mở và sử dụng tài khoản thanh toán bao gồm: Trường hợp tài khoản thanh toán có dấu hiệu liên quan đến lừa đảo, gian lận, giả mạo phục vụ cho mục đích bất hợp pháp theo các tiêu chí của Vietbank ban hành trong từng thời kỳ;

d. Từ chối yêu cầu phong tỏa, đóng tài khoản thanh toán của chủ tài khoản khi chủ tài khoản chưa hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quyết định cưỡng chế của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chưa thanh toán xong các khoản nợ phải trả cho Vietbank;

e. Quy định về số dư tối thiểu, phạm vi sử dụng, cách thức sử dụng, hạn mức giao dịch trên tài khoản thanh toán và thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể để khách hàng biết;

f. Quy định các biện pháp đảm bảo an toàn, bảo mật việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán phù hợp các quy định của pháp luật;

g. Vietbank được quyền cung cấp các thông tin liên quan đến tài khoản của khách hàng theo thỏa thuận trước với khách hàng, mà tài khoản này được Ngân hàng nhận diện có liên quan đến các giao dịch nghi ngờ bị gian lận, giả mạo, lừa đảo nhằm phối hợp hỗ trợ xử lý rủi ro đối với tài khoản thanh toán liên quan đến giao dịch chuyển tiền, thanh toán nghi ngờ gian lận,

giả mạo, lừa đảo theo quy định pháp luật;

h. Vietbank có quyền thu thập, báo cáo, cung cấp thông tin chi tiết về khách hàng, tài khoản, giao dịch, chứng từ/tài liệu giao dịch của khách hàng theo quy định của pháp luật và FATCA;

i. Khi khách hàng là công dân Hoa Kỳ hoặc sau khi mở tài khoản thanh toán tại Vietbank khách hàng trở thành công dân Hoa Kỳ hoặc nếu Vietbank phát hiện ra một hoặc nhiều dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ liên quan đến các tài khoản của khách hàng dẫn đến việc các tài khoản của khách hàng được xem như các tài khoản của công dân Hoa Kỳ thì Vietbank có thể khấu trừ bất cứ khoản thu nào của khách hàng theo quy định của FATCA. Vietbank sẽ thông báo cho khách hàng khi khoản thu của khách hàng bị khấu trừ theo quy định của FATCA và Vietbank sẽ không hoàn trả lại bất cứ số tiền nào bị khấu trừ theo quy định của FATCA. Vietbank sẽ chuyển khoản thu này cho cơ quan có thẩm quyền;

j. Từ chối việc mở tài khoản thanh toán theo danh sách khách hàng lập sẵn. Đối với tài khoản thanh toán của cá nhân, Vietbank phải gặp mặt trực tiếp chủ tài khoản (hoặc người giám hộ, người đại diện theo pháp luật của chủ tài khoản);

k. Đối với các tài khoản thanh toán Vietbank có nghi ngờ nguồn tiền chuyển vào không hợp pháp, Vietbank được quyền yêu cầu khách hàng ra quầy giao dịch để xác minh lại thông tin khách hàng, dừng cung cấp dịch vụ trên Mobile banking hoặc yêu cầu xác thực giao dịch thanh toán kênh điện tử bằng yếu tố sinh trắc học hoặc sử dụng chữ ký số, dừng giao dịch nếu có đủ căn cứ xác đáng;

l. Được quyền áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro theo thời gian do Ngân hàng quy định theo thỏa thuận trước với khách hàng đối với tài khoản thanh toán nghi ngờ gian lận, giả mạo, lừa đảo theo quy định Vietbank trong từng thời kỳ;

m. Được quyền chuyển trạng thái ngưng giao dịch (không cho phép ghi nợ, ghi có trên tài khoản) đối với tài khoản thanh toán trực tuyến có hồ sơ không hợp lệ theo quy định của Vietbank. Đồng thời, Vietbank sẽ gửi thông báo và yêu cầu khách hàng thực hiện định danh tại quầy để tiếp tục sử dụng tài khoản. Phương thức thông báo: Vietbank gửi thông báo đến khách hàng qua email, tin nhắn điện thoại (SMS và/hoặc OTT) hoặc các kênh thông báo khác do Vietbank quy định trong từng thời kỳ;

n. Các quyền khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận trước bằng văn bản giữa chủ tài khoản thanh toán với Vietbank không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

2. Nghĩa vụ của Vietbank:

a. Thông báo và hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán mà Ngân hàng cung cấp, trả lời hoặc xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán trong phạm vi nghĩa vụ và quyền hạn của mình

b. Thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán kịp thời, an toàn, chính xác theo thỏa thuận với chủ tài khoản sau khi đã kiểm tra, kiểm soát tính hợp pháp, hợp lệ của lệnh thanh toán;

c. Thông báo lý do từ chối cho chủ tài khoản thanh toán trong trường hợp từ chối thực hiện lệnh thanh toán của chủ tài khoản thanh toán;

d. Lưu giữ và cập nhật đầy đủ các mẫu chữ ký, mẫu dấu (nếu có) của khách hàng đã đăng ký để kiểm tra, đối chiếu trong quá trình sử dụng tài khoản thanh toán;

e. Ghi Có vào tài khoản thanh toán của khách hàng kịp thời các lệnh thanh toán chuyển tiền đến,

nộp tiền mặt vào tài khoản; điều chỉnh kịp thời nhầm lẫn, sai sót của giao dịch thanh toán trong trường hợp thực hiện không đúng yêu cầu theo lệnh của chủ tài khoản thanh toán; hoàn trả kịp thời các khoản tiền do sai sót, nhầm lẫn đã ghi Nợ đối với tài khoản thanh toán của khách hàng; phối hợp hoàn trả các khoản tiền đã được xác định chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản thanh toán của khách hàng theo đề nghị của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán chuyển tiền do sai sót so với lệnh thanh toán của bên chuyển tiền đã lập;

f. Thông tin đầy đủ, kịp thời cho chủ tài khoản thanh toán thông tin về số dư, các giao dịch, chứng từ của các giao dịch phát sinh trên tài khoản thanh toán và việc phong tỏa tài khoản thanh toán bằng văn bản hoặc theo các hình thức đã quy định tại thỏa thuận mở, sử dụng tài khoản thanh toán và chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với những thông tin mà mình cung cấp;

g. Cập nhật thông tin khách hàng định kỳ hoặc khi khách hàng thông báo thay đổi thông tin trong hồ sơ mở tài khoản thanh toán hoặc khi có nghi ngờ về tính chính xác và đầy đủ của các thông tin nhận biết khách hàng đã thu thập trước đó đảm bảo thông tin cập nhật được xác minh đầy đủ theo quy định và kịp thời cập nhật, xác minh thông tin nhận biết khách hàng khi xác định khách hàng có mức độ rủi ro cao theo tiêu chí do Vietbank ban hành. Bảo quản, lưu trữ hồ sơ mở tài khoản thanh toán và các chứng từ giao dịch qua tài khoản theo đúng quy định của pháp luật;

h. Đảm bảo bí mật các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng hoặc dữ liệu cá nhân do khách hàng cung cấp, các thông tin liên quan đến tài khoản thanh toán và giao dịch trên tài khoản thanh toán của chủ tài khoản theo quy định của pháp luật;

i. Áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh khách hàng đã được xác thực chính xác là do cơ quan Công an cấp hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của người đó do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán;

j. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại phát sinh trong trường hợp sau:

   i. Thiệt hại do sai sót hoặc do lỗi của Vietbank bao gồm việc không tuân thủ đúng quy định pháp luật về an toàn, bảo mật trong cung cấp dịch vụ;

   ii. Thiệt hại do Vietbank không thực hiện đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về xử lý các trường hợp liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;

   iii. Thiệt hại do Vietbank không áp dụng biện pháp xử lý theo quy định nội bộ về quản lý rủi ro trong mở và sử dụng tài khoản thanh toán khi nhận được văn bản thông báo của cơ quan có thẩm quyền về việc khách hàng, tài khoản thanh toán của khách hàng liên quan đến gian lận, lừa đảo, vi phạm pháp luật;

k. Tuân thủ quy định pháp luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố; không thực hiện những hành vi bị cấm về mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo quy định của pháp luật;

l. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử; về đảm bảo an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng. Ban hành các cơ chế quản lý rủi ro: Nhận diện các rủi ro, phân nhóm các loại rủi ro xảy ra đối với từng loại hình dịch vụ cung ứng, bảo mật và bảo đảm tính toàn vẹn, chính xác của thông tin dữ liệu liên quan đến các giao dịch, có biện pháp đánh giá, kiểm soát, phòng ngừa rủi ro và tuân thủ theo các quy định của pháp luật;

m. Hướng dẫn khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán an toàn, thông báo, giải thích cho khách

hàng về hành vi bị cấm trong mở, sử dụng tài khoản thanh toán và giải đáp, xử lý kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán theo Quy định này và theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản thanh toán và Vietbank;

n. Bảo mật các thông tin về tài khoản thanh toán của khách hàng, không cung cấp thông tin của khách hàng cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý của khách hàng, trừ các trường hợp theo quy định pháp luật và/hoặc đã được quy định cụ thể tại Phần này.

o. Cung cấp cho ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng khi được yêu cầu cung cấp các thông tin tối thiểu liên quan đến giao dịch khi thực hiện dịch vụ ủy nhiệm chi, dịch vụ chuyển tiền, bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật về cung cấp và bảo mật thông tin, gồm:

(i) Thông tin về bên trả tiền, gồm: Tên của bên trả tiền, số hiệu tài khoản thanh toán của bên trả tiền hoặc số tham chiếu giao dịch, địa chỉ hoặc số định danh của bên trả tiền;

(ii) Thông tin về bên thụ hưởng, gồm: Tên của bên thụ hưởng, Số hiệu tài khoản thanh toán của bên thụ hưởng hoặc số tham chiếu giao dịch.”.

PHẦN 2: MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI TIẾT KIỆM

Điều 1. Giải thích từ ngữ:

1. Tiền gửi tiết kiệm là: Khoản tiền được người gửi tiền gửi tại Vietbank theo nguyên tắc được hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với Vietbank.
2. Tiền gửi tiết kiệm chung là tiền gửi tiết kiệm của từ hai người gửi tiền trở lên.
3. Thẻ tiết kiệm hoặc Sổ tiết kiệm (sau đây gọi chung là Thẻ tiết kiệm): Là chứng chỉ xác nhận quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm của người gửi tiền tại Vietbank, được áp dụng đối với trường hợp nhận tiền gửi tiết kiệm tại các địa điểm giao dịch của Vietbank.
4. Chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm: Là người đứng tên trên Thẻ tiết kiệm.
5. Người gửi tiền: Là người thực hiện giao dịch liên quan đến tiền gửi tiết kiệm. Người gửi tiền có thể là chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm, hoặc chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm chung, hoặc người đại diện theo pháp luật/người giám hộ của chủ sở hữu tiền gửi tiết kiệm.
6. Giao dịch tiền gửi tiết kiệm: Bao gồm giao dịch nhận, gửi tiền gửi tiết kiệm; chi trả, rút tiền gửi tiết kiệm, sử dụng tiền gửi tiết kiệm làm tài sản bảo đảm và chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm. Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: là tiền gửi mà người gửi tiền có thể rút tiền theo yêu cầu vào bất kỳ ngày làm việc nào của Vietbank.
7. Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Là tiền gửi trong đó người gửi tiền thỏa thuận với Vietbank về kỳ hạn gửi nhất định.
8. Kỳ hạn gửi tiền: Là khoảng thời gian kể từ ngày người gửi tiền bắt đầu gửi tiền vào Vietbank đến ngày Vietbank cam kết trả hết tiền gốc và lãi tiền gửi tiết kiệm.
9. Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền:
   a. Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân, Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa được cấp Thẻ căn cước (Trường hợp người dưới 14 tuổi đã được cấp Thẻ căn cước thì phải thu thập Thẻ căn cước);
   b. Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước;
   c. Trường hợp cá nhân là người nước ngoài:
      i. Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác xác minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc
      ii. Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).
10. Giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật, người giám hộ (sau đây gọi chung là người đại diện theo pháp luật):
    a. Trường hợp người đại diện theo pháp luật là cá nhân: Các tài liệu, thông tin, dữ liệu phục vụ việc nhận biết, xác minh thông tin nhận biết của người đại diện theo quy định tại Khoản 9 Điều này và các giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của người đó đối với cá nhân thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm.
    b. Trường hợp người đại diện theo pháp luật là pháp nhân:
       (i) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định tại Luật Phòng, chống rửa tiền kèm theo các tài liệu, thông tin, dữ liệu của người

đại diện hợp pháp, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) theo quy định tại điểm a khoản này.

(ii) Trường hợp khách hàng tổ chức sử dụng tài khoản định danh điện tử, Vietbank không yêu cầu cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã có trong tài khoản định danh điện tử của khách hàng tổ chức (trừ trường hợp Vietbank có văn bản quy định cụ thể tại từng thời điểm).

Điều 2. Khách hàng gửi tiền tiết kiệm

1. Công dân Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.
2. Công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
3. Công dân Việt Nam bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc mất năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật hoặc chưa đủ 15 tuổi thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm thông qua người đại diện theo pháp luật; Công dân Việt Nam có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật thực hiện giao dịch tiền gửi tiết kiệm thông qua người giám hộ.
4. Công dân Việt Nam được gửi tiền gửi tiết kiệm bằng đồng Việt Nam; Công dân Việt Nam là người cư trú được gửi tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ.

Điều 3. Thủ tục gửi tiền tiết kiệm

1. Người gửi tiền phải trực tiếp đến địa điểm giao dịch của Vietbank để thực hiện giao dịch gửi tiết kiệm; trường hợp gửi tiết kiệm chung, tất cả người gửi tiền phải trực tiếp đến Vietbank để thực hiện giao dịch; trường hợp gửi tiền thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải trực tiếp đến Vietbank để thực hiện giao dịch.
2. Khi gửi tiền, người gửi tiền (tất cả người gửi tiền trong trường hợp gửi tiền gửi tiết kiệm chung) phải xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của mình theo quy định. Trường hợp gửi tiền thông qua người đại diện theo pháp luật thì người đại diện theo pháp luật phải xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật, Giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của mình và Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền.
3. Người gửi tiền phải đăng ký thông tin, chữ ký mẫu tại Vietbank và thực hiện các thủ khác theo quy định của Vietbank và theo từng sản phẩm tiền gửi tiết kiệm của Vietbank từng thời kỳ
4. Trường hợp gửi tiền thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải đăng ký thông tin, chữ ký, mẫu dấu (nếu có) tại Vietbank.

Điều 4. Gửi thêm tiền vào Thẻ tiết kiệm đã cấp

1. Tùy vào quy định của sản phẩm tiết kiệm từng thời kỳ, người gửi tiền có thể đến bất kỳ Đơn vị nào của Vietbank để gửi tiền, xuất trình bản chính Thẻ tiết kiệm, Giấy tờ xác minh thông tin người gửi tiền và điền vào chứng từ gửi tiền tiết kiệm theo quy định. Đơn vị thực hiện thủ tục nhận tiền gửi tiết kiệm, thu tiền, hạch toán nhận tiền gửi trên hệ thống Corebanking và ghi nhận số tiền gửi vào Thẻ tiết kiệm đã cấp, giao lại Thẻ tiết kiệm cho người gửi tiền.
2. Khi người gửi tiền có bất kỳ sự thay đổi thông tin so với thông tin đã đăng ký tại Vietbank, Đơn vị phải kiểm tra, đối chiếu lại thông tin người gửi tiền theo quy định của pháp luật và của Vietbank về Phòng chống rửa tiền. Và thực hiện thủ tục thay đổi thông tin người gửi tiền theo quy định của Vietbank.

Điều 5. Thủ tục chi trả tiền gửi tiết kiệm tại địa điểm giao dịch của Vietbank

Người gửi tiền thực hiện các thủ tục sau:

1. Xuất trình bản chính Thẻ tiết kiệm;
2. Xuất trình Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền, của tất cả người gửi tiền (đối với tiền gửi tiết kiệm chung); Trường hợp chi trả tiền gửi tiết kiệm thông qua người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo pháp luật phải xuất trình giấy tờ chứng minh tư cách đại diện của người đại diện theo pháp luật, Giấy tờ xác minh thông tin của người đại diện theo pháp luật và Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền.
3. Thực hiện các thủ tục theo hướng dẫn của Vietbank, được quy định cụ thể theo từng loại sản phẩm tiền gửi tiết kiệm.
4. Trường hợp khách hàng rút tiền gửi tiết kiệm theo ủy quyền, khách hàng là người nhận chuyển nhượng, người thừa kế tiền gửi tiết kiệm đến rút tiền gửi tiết kiệm tại Vietbank hoặc các trường hợp khác mà người rút tiền gửi không phải người gửi tiền thì phải xuất trình thêm các giấy tờ theo quy định của Vietbank.
5. Đối với tiền gửi tiết kiệm chung: Thực hiện theo quy định tại Điều này và các Điều 5, Điều 6, mỗi chủ tài khoản chung chỉ có quyền rút tiền trên phần sở hữu của mình nêu tại văn bản thỏa thuận về sử dụng tài khoản chung. Trong trường hợp các chủ tài khoản chung không nêu rõ phần sở hữu của từng chủ tài khoản thì được hiểu là sở hữu ngang nhau.

Điều 6. Quy định về nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử

Việc nhận, chi trả tiền gửi tiết kiệm bằng phương tiện điện tử được thực hiện theo hướng dẫn của Vietbank được quy định trong từng thời kỳ phù hợp với Thông tư 48/2018/TT-NHNN ngày 31/12/2018 quy định về tiền gửi tiết kiệm và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

Điều 7. Rút trước hạn tiền gửi tiết kiệm

1. Trường hợp người gửi tiền có nhu cầu rút TGTK trước hạn (nếu quy định sản phẩm cho phép), người gửi tiền được hưởng lãi suất theo mức lãi suất tiết kiệm không kỳ hạn thấp nhất được ban hành theo khung lãi suất huy động của Vietbank trong từng thời kỳ và thu phí (nếu có).
2. Đối với sản phẩm TGTK trả lãi định kỳ (tháng, quý, năm...) và trả lãi trước: Nếu phần lãi đã lĩnh nhiều hơn số lãi thực tế được hưởng thì VietBank sẽ truy thu lại phần chênh lệch giữa số tiền lãi đã lĩnh và số tiền lãi thực tế được hưởng hoặc khấu trừ vào phần gốc mà người gửi tiền muốn rút. Lưu ý: Đối với TGTK trả lãi trước người gửi tiền không được tất toán trong ngày mở TGTK.
3. Rút trước hạn trong kỳ tái tục: Vietbank thực hiện chi lãi theo mức lãi suất tiết kiệm không kỳ hạn thấp nhất được ban hành theo khung lãi suất huy động của Vietbank trong từng thời kỳ tại thời điểm rút trước hạn (được tính từ ngày tái tục đến hết ngày liền kề trước ngày người gửi tiền rút trước hạn).
4. Rút một phần vốn trước hạn (áp dụng các sản phẩm được phép rút một phần vốn):
5. Đối với phần tiền gửi tiết kiệm rút trước hạn, người gửi tiền được hưởng lãi suất bằng mức lãi suất không kỳ hạn thấp nhất của Vietbank theo loại đồng tiền đã gửi tại thời điểm người gửi tiền rút trước hạn tiền gửi.
6. Đối với phần tiền gửi tiết kiệm còn lại, lãi suất VietBank chi trả là mức lãi suất đang áp dụng đối với khoản tiền gửi tiết kiệm mà người gửi tiền rút trước hạn 01 (một) phần.

Điều 8. Quy định về chi trả tiền gửi tiết kiệm khi ngày đáo hạn rơi vào ngày nghỉ/ngày lễ

Đối với TGTK có ngày đáo hạn rơi vào ngày nghỉ/ngày lễ theo quy định của pháp luật và/hoặc theo quy định của Vietbank thì:

1. Trường hợp KH yêu cầu rút/tất toán TGTK vào ngày làm việc trước ngày nghỉ/ngày lễ: Người gửi tiền được hưởng lãi suất theo mức lãi suất tiết kiệm không kỳ hạn thấp nhất được ban hành theo khung lãi suất huy động của Vietbank trong từng thời kỳ trên số ngày thực gửi;
2. Trường hợp KH yêu cầu rút/tất toán TGTK vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ/ngày lễ: Người gửi tiền được hưởng mức lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của Vietbank theo từng đồng tiền từ ngày đáo hạn cho đến ngày rút/tất toán sau ngày nghỉ/lễ.

Điều 9. Các biện pháp tra cứu tiền gửi tiết kiệm

Người gửi tiền có thể tra cứu khoản tiền gửi tiết kiệm của người gửi tiền qua các kênh:

1. Internet banking/ Mobile banking;
2. Tổng đài Dịch vụ khách hàng 24/7;
3. Tại các địa điểm giao dịch của Vietbank.

Điều 10. Xử lý đối với trường hợp nhàu nát, rách, mất Thẻ tiết kiệm

1. Thẻ tiết kiệm nhàu nát, rách
   a. Thẻ tiết kiệm nhàu nát, rách nhận dạng được là Thẻ tiết kiệm phải thể hiện đầy đủ những thông tin sau: Số thẻ tiết kiệm (số seri), số tài khoản, họ tên và số giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền, mẫu dấu và chữ ký của người có thẩm quyền của chi nhánh/phòng giao dịch nơi phát hành Thẻ tiết kiệm;
   b. Thẻ tiết kiệm nhàu nát, rách không nhận dạng được: là Thẻ tiết kiệm thiếu một trong các yếu tố đã nêu tại điểm a khoản này. Người gửi tiền chỉ được rút tiền gốc, lãi hoặc được cấp Thẻ tiết kiệm mới (nếu có) sau 03 ngày làm việc kể từ ngày người gửi tiền lập Giấy báo về việc Thẻ tiết kiệm nhàu nát, rách. Khi rút tiền gốc, lãi người gửi tiền xuất trình giấy tờ xác minh thông tin theo quy định và Giấy báo đã có xác nhận của Vietbank;
   c. Vietbank sẽ thu phí cấp Thẻ tiết kiệm mới (nếu có) theo quy định biểu phí dịch vụ của Vietbank ban hành từng thời kỳ.
2. Thẻ tiết kiệm bị mất
   a. Người gửi tiền phải trực tiếp đến Vietbank để lập Giấy báo về việc mất Thẻ tiết kiệm hoặc thông báo đến Hotline của Vietbank về việc mất Thẻ tiết kiệm. **Người thực hiện báo mất là chính chủ tài khoản/đồng chủ tài khoản/người đại diện/người thừa kế hợp pháp.**
   b. Thời điểm Vietbank thực hiện phong tỏa TK TGTK được báo mất: Ngay sau khi Vietbank tiếp nhận thông báo mất Thẻ tiết kiệm từ người gửi tiền (trực tiếp hoặc thông qua Hotline của Vietbank)
   c. Trường hợp KH báo mất Thẻ tiết kiệm thông qua tổng đài điện thoại của Vietbank, sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày thực hiện báo mất, KH chỉ được phép thực hiện giao dịch trên tài khoản TGTK hoặc được cấp lại Thẻ tiết kiệm mới (nếu có) tại quầy sau khi lập Giấy báo tại quầy và được Vietbank xác nhận trên Giấy báo.

d. Trường hợp KH báo mất Thẻ tiết kiệm tại quầy, KH chỉ được phép thực hiện giao dịch trên tài khoản TGTK hoặc được phép nhận Thẻ tiết kiệm cấp mới (nếu KH có yêu cầu) sau 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày Vietbank xác nhận trên Giấy báo.

e. Kể từ thời điểm Vietbank lại Thẻ tiết kiệm mới, Thẻ tiết kiệm được báo mất sẽ không còn hiệu lực áp dụng.

f. Nếu người gửi tiền tìm thấy Thẻ tiết kiệm đã báo mất thì phải liên hệ Vietbank để thông báo, khi đó, Vietbank sẽ thu hồi Thẻ tiết kiệm báo mất và tiêu hủy theo quy định về quản lý ấn chỉ.

g. Vietbank sẽ thu phí xử lý báo mất Thẻ tiết kiệm và phí cấp Thẻ tiết kiệm mới (nếu có) theo quy định biểu phí dịch vụ của Vietbank ban hành từng thời kỳ.

h. Trường hợp báo mất Thẻ tiết kiệm thông qua Hotline của Vietbank, việc thu phí báo mất thực hiện khi KH đến trực tiếp Vietbank lập lại Giấy báo mất.

Điều 11. Quyền của khách hàng

1. Được thanh toán đầy đủ tiền gốc và lãi tiền gửi tiết kiệm theo thỏa thuận với Vietbank.
2. Người gửi tiền được chuyển giao quyền sở hữu tiền gửi tiết kiệm, được ủy quyền cho người khác thực hiện các giao dịch rút tiền gửi tiết kiệm theo quy định của Vietbank và quy định của pháp luật.
3. Người gửi tiền được cầm cố Thẻ tiết kiệm để làm tài sản bảo đảm tại Vietbank và các tổ chức tín dụng khác nếu được tổ chức tín dụng đó chấp nhận.
4. Khách hàng là người đại diện theo pháp luật được quyền thực hiện các giao dịch liên quan đến tiền gửi tiết kiệm theo quy định của Vietbank theo từng thời kỳ và quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều 12. Trách nhiệm của khách hàng

1. Thực hiện cung cấp các giấy tờ, chứng từ theo yêu cầu của Vietbank khi thực hiện giao dịch liên quan đến tiền gửi tiết kiệm.
2. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của số tiền gửi tại Vietbank.
3. Thông báo kịp thời các trường hợp nhàu nát, rách hoặc mất Thẻ tiết kiệm cho Vietbank khi phát hiện để tránh bị lợi dụng làm tổn thất tài sản.
4. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do không thông báo kịp thời các trường hợp Thẻ tiết kiệm bị nhàu nát, rách hoặc mất Thẻ tiết kiệm với Vietbank.
5. Nếu khách hàng có dấu hiệu/hành vi gian lận, giả mạo trong việc cung cấp giấy tờ tùy thân, cung cấp thông tin cho Vietbank hoặc Vietbank nghi ngờ giao dịch có dấu hiệu gian lận, giả mạo thì Vietbank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt việc sử dụng dịch vụ tại bất kỳ thời điểm nào mà không cần sự đồng ý của khách hàng và không cần thông báo cho khách hàng; đồng thời khách hàng phải hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại phát sinh do hành vi gian lận/giả mạo giấy tờ, thông tin.

Điều 13. Quyền của Vietbank

1. Được quyền từ chối việc nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm nếu người gửi tiền không thực hiện đúng quy định của Vietbank và/hoặc các thỏa thuận đã cam kết với Vietbank.
2. Được quyền từ chối việc chi trả tiền gửi tiết kiệm đối với tiền gửi tiết kiệm đã bị lợi dụng nhưng không phải do lỗi của Vietbank.
3. Không thực hiện thủ tục tất toán tài khoản tiền gửi tiết kiệm khi tiền gửi tiết kiệm của khách hàng đang có tranh chấp hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.

4. Được quyền cung cấp thông tin về tiền gửi tiết kiệm của khách hàng theo quy định pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm của Vietbank

1. Thực hiện giao dịch khi nhận yêu cầu từ khách hàng phù hợp với quy định Vietbank, quy định pháp luật.
2. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn số dư tiền gửi tiết kiệm của khách hàng theo quy định của pháp luật.
3. Thanh toán tiền gốc, lãi tiền gửi tiết kiệm đúng hạn và đầy đủ.
4. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng đối với tiền gửi tiết kiệm phát sinh do lỗi của Vietbank.

Điều 15. Điều khoản chung

1. Vietbank có quyền sửa đổi bất kỳ điều khoản, điều kiện nào tại Phần này tùy từng thời điểm mà Vietbank cho là phù hợp theo quyền quyết định của Vietbank. Các phiên bản sửa đổi, bổ sung sẽ được công bố tại các địa điểm giao dịch của Vietbank và trang thông tin điện tử của Vietbank (website: www.vietbank.com.vn). Việc khách hàng tiếp tục duy trì tiền gửi tiết kiệm sau ngày mà các sửa đổi của điều khoản, điều kiện tại Phần này có hiệu lực sẽ được xem là sự chấp thuận và đồng ý chịu ràng buộc của khách hàng đối với các sửa đổi đó.
2. Khi Khách hàng hoàn tất việc mở tiền gửi tiết kiệm, Khách hàng đã đồng ý với các điều khoản, điều kiện tại Phần này; các điều khoản, điều kiện này là một phần không tách rời của Giấy gửi tiền tiết kiệm giữa Khách hàng và Vietbank, có hiệu lực kể từ ngày mở tiền gửi tiết kiệm cho đến ngày khách hàng tất toán tiền gửi tiết kiệm phù hợp với các quy định của điều khoản, điều kiện này và/hoặc các quy định của Vietbank.

PHẦN 3: MỞ VÀ SỬ DỤNG TÀI KHOẢN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Khách hàng: Là cá nhân và tổ chức thực hiện giao dịch liên quan đến tiền gửi có kỳ hạn.
2. Tiền gửi có kỳ hạn (TGCKH): Là khoản tiền của khách hàng gửi tại Vietbank trong một thời hạn nhất định theo thoả thuận giữa khách hàng và Vietbank với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho khách hàng.
3. Tiền gửi chung có kỳ hạn: Là tiền gửi có kỳ hạn của từ hai khách hàng trở lên
4. Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn: Là văn bản thỏa thuận gửi tiền được ký kết giữa Vietbank và khách hàng
5. Giấy tờ xác minh thông tin của người gửi tiền:
   a. Đối với cá nhân là công dân Việt Nam:
      (i) Trường hợp cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân, Thẻ căn cước hoặc Căn cước điện tử hoặc Giấy khai sinh đối với người dưới 14 tuổi chưa được cấp Thẻ căn cước (Trường hợp người dưới 14 tuổi đã được cấp Thẻ căn cước thì phải thu thập Thẻ căn cước);
      (ii) Trường hợp cá nhân là người gốc Việt Nam chưa xác định được quốc tịch: Giấy chứng nhận căn cước;
      (iii) Trường hợp cá nhân là người nước ngoài:
      - Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác xác minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp, đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam phải có thêm thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc
      - Danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02).

   b. Đối với tổ chức:
      (i) Các tài liệu, thông tin, dữ liệu để xác minh thông tin nhận biết khách hàng theo quy định tại Luật Phòng, chống rửa tiền kèm theo các tài liệu, thông tin, dữ liệu của người đại diện hợp pháp, kế toán trưởng hoặc người phụ trách kế toán (nếu có) theo quy định tại điểm a Điều này;
      (ii) Trường hợp khách hàng tổ chức sử dụng tài khoản định danh điện tử, Vietbank không yêu cầu cung cấp các tài liệu, thông tin, dữ liệu đã có trong tài khoản định danh điện tử của khách hàng tổ chức (trừ trường hợp Vietbank có văn bản quy định cụ thể tại từng thời điểm).

   c. FATCA: Là Đạo luật Tuân thủ thuế đối với tài khoản ở nước ngoài do Chính phủ Hoa Kỳ ban hành (Foreign Account Tax Compliance Act)

   d. Công dân Hoa Kỳ: Gồm công dân Hoa Kỳ, người hiện có thẻ xanh hợp lệ hoặc là "người nước ngoài cư trú" theo quy định của pháp luật Hoa Kỳ.

   e. Dấu hiệu nhận biết Hoa Kỳ: Gồm các dấu hiệu sau:
      i. Công dân Hoa Kỳ hoặc các cá nhân được Chính phủ Hoa Kỳ cấp Thẻ thường trú nhân Hoa Kỳ (thẻ Xanh);
      ii. Các cá nhân có thông tin về nơi sinh và (hoặc) địa chỉ thường trú tại Hoa Kỳ;

iii. Các tổ chức được thành lập và (hoặc) có địa chỉ hoạt động tại Hoa Kỳ;

iv. Các tổ chức, cá nhân có số điện thoại liên hệ ở Hoa Kỳ;

v. Các tổ chức, cá nhân có lệnh thanh toán thường xuyên đến một địa chỉ hoặc tài khoản Hoa Kỳ;

vi. Các tổ chức, cá nhân có địa chỉ nhận thư tại Hoa Kỳ (bao gồm có địa chỉ "gửi nhờ thư" hoặc lưu thư tại Hoa Kỳ là địa chỉ duy nhất của khách hàng);

vii. Các tổ chức, cá nhân có ủy quyền cho cá nhân, tổ chức tại Hoa Kỳ;

viii. Tổ chức nước ngoài có sở hữu thuộc Hoa Kỳ đáng kể (có ít nhất 01 cổ đông chính là cá nhân, thường trú nhân Hoa Kỳ sở hữu trên 10% cổ phần của tổ chức);

ix. Các tổ chức, cá nhân không hợp tác trong việc thực hiện kê khai các thông tin nhận biết tài khoản Hoa Kỳ nêu trên.

Điều 2. Đối tượng gửi tiền gửi có kỳ hạn

1. Người cư trú là tổ chức, cá nhân:
   a. Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thành lập, hoạt động tại Việt Nam theo quy định của Luật Các tổ chức tín dụng;
   b. Tổ chức kinh tế không phải là tổ chức tín dụng được thành lập, hoạt động kinh doanh tại Việt Nam (sau đây gọi là tổ chức kinh tế);
   c. Cơ quan nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, quỹ xã hội, quỹ từ thiện của Việt Nam hoạt động tại Việt Nam;
   d. Văn phòng đại diện tại nước ngoài của các tổ chức quy định tại các điểm a, b và c khoản này;
   e. Cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan đại diện lãnh sự, cơ quan đại diện tại tổ chức quốc tế của Việt Nam ở nước ngoài;
   f. Công dân Việt Nam cư trú tại Việt Nam; công dân Việt Nam cư trú ở nước ngoài có thời hạn dưới 12 tháng; công dân Việt Nam làm việc tại các tổ chức quy định tại điểm d và điểm e khoản này và cá nhân đi theo họ;
   g. Công dân Việt Nam đi du lịch, học tập, chữa bệnh và thăm viếng ở nước ngoài;
   h. Người nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 12 tháng trở lên. Đối với người nước ngoài học tập, chữa bệnh, du lịch hoặc làm việc cho cơ quan đại diện ngoại giao, lãnh sự, cơ quan đại diện của tổ chức quốc tế tại Việt Nam, văn phòng đại diện của các tổ chức nước ngoài tại Việt Nam không kể thời hạn là những trường hợp không thuộc đối tượng người cư trú;
   i. Chi nhánh tại Việt Nam của tổ chức kinh tế nước ngoài, các hình thức hiện diện tại Việt Nam của bên nước ngoài tham gia hoạt động đầu tư theo quy định của pháp luật về đầu tư, văn phòng điều hành của nhà thầu nước ngoài tại Việt Nam.
2. Người không cư trú là các đối tượng không quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 3. Điều kiện gửi tiền

1. Khách hàng chỉ được gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán (TKTT) của chính khách hàng.
2. Đối với tiền gửi chung có kỳ hạn, khách hàng gửi, nhận chi trả thông qua tài khoản thanh toán

chung của tất cả khách hàng.

3. Số tiền gửi tối thiểu tương ứng với từng sản phẩm tiền gửi chung có kỳ hạn do Vietbank quy định trong từng thời kỳ, không hạn chế số tiền gửi tối đa.
4. Hình thức tiền gửi chung có kỳ hạn phân loại các kỳ hạn cụ thể do Vietbank quy định trong từng thời kỳ phù hợp với tình hình hoạt động của Vietbank và quy định của pháp luật.
5. Người cư trú và người không cư trú không được gửi tiền gửi chung.
6. Người cư trú và người không cư trú không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn. Tổ chức và cá nhân không được gửi tiền gửi chung bằng ngoại tệ.
7. Một KH có thể gửi tiền gửi chung có kỳ hạn với nhiều KH khác tương ứng với nhiều TK tiền gửi chung có kỳ hạn.
8. Thỏa thuận tiền gửi chung có kỳ hạn sẽ được thể hiện bằng văn bản (HĐ TGCCKH). Mọi thay đổi liên quan đến TK tiền gửi chung có kỳ hạn sẽ thực hiện theo sự thỏa thuận của các chủ TK tiền gửi chung có kỳ hạn.
9. Trường hợp một trong các chủ TK tiền gửi chung có kỳ hạn chết, thực hiện theo hướng dẫn về việc chi trả thừa kế và các quy định có liên quan của Vietbank theo từng thời kỳ.
10. Các chủ TK tiền gửi chung có kỳ hạn được ủy quyền cho nhau hoặc ủy quyền cho người khác sử dụng TK tiền gửi chung có kỳ hạn mà mình là một trong các chủ sở hữu chung.
11. Đối với khách hàng là tổ chức và cá nhân nước ngoài là người không cư trú, cá nhân nước ngoài là người cư trú, thời hạn gửi tiền gửi có kỳ hạn không được dài hơn thời hạn hiệu lực còn lại của Giấy tờ xác minh thông tin của khách hàng.

Điều 4. Đặc điểm chung

1. Lãi suất: Vietbank quy định mức lãi suất tiền gửi có kỳ hạn phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về lãi suất trong từng thời kỳ.
2. Trường hợp khách hàng có nhu cầu rút trước hạn:
   a. Đối với TGCKH lãnh lãi trước, KH không được tất toán trong ngày mở tài khoản.
   b. Đối với sản phẩm TGCKH lãnh lãi định kỳ và lãnh lãi trước: Nếu KH rút trước hạn, KH phải hoàn trả phần chênh lệch giữa tiền lãi có kỳ hạn đã nhận và lãi không kỳ hạn thực nhận khi rút trước hạn.
   c. Đối với TGCKH có ngày đáo hạn rơi vào ngày nghỉ/ngày lễ theo quy định của pháp luật và/hoặc theo quy định của Vietbank: Việc chi trả gốc và lãi được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ/ngày lễ:
      i. Trường hợp KH yêu cầu rút/tất toán vào ngày làm việc trước ngày nghỉ/ngày lễ: KH được hưởng mức lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của Vietbank theo từng đồng tiền trên số ngày thực gửi.
      ii. Trường hợp KH yêu cầu rút/tất toán vào ngày làm việc tiếp theo sau ngày nghỉ/ngày lễ: KH được hưởng mức lãi suất tối đa bằng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn thấp nhất của Vietbank theo từng đồng tiền từ ngày đáo hạn cho đến ngày rút/tất toán.
3. Khách hàng được quyền chuyển quyền sở hữu tiền gửi có kỳ hạn theo quy định của từng loại hình tiền gửi có kỳ hạn và phải thực hiện các thủ tục chuyển quyền sở hữu do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
4. Chủ tài khoản TGCKH được ủy quyền cho người khác để thực hiện các giao dịch liên quan đến tiền gửi có kỳ hạn theo quy định của Vietbank và quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền của Khách hàng

1. Khách hàng được chi trả đầy đủ tiền gốc và lãi tiền gửi có kỳ hạn theo thỏa thuận với Vietbank.
2. Khách hàng được cầm cố hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn để làm tài sản đảm bảo tại Vietbank hoặc các tổ chức tín dụng khác nếu được tổ chức tín dụng đó chấp nhận.
3. Người đại diện theo pháp luật được quyền thực hiện các giao dịch liên quan đến tiền gửi có kỳ hạn theo quy định, tại các văn bản pháp luật có liên quan trừ các giao dịch mà pháp luật không cho phép người đại diện theo pháp luật thực hiện.
4. Khách hàng có thể tra cứu thông tin tiền gửi của mình trên trang thông tin điện tử của Vietbank.

Điều 6. Trách nhiệm của Khách hàng

1. Thực hiện đúng các quy định và các thỏa thuận đã cam kết với Vietbank.
2. Thông báo kịp thời các trường hợp nhàu nát, rách hoặc mất Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng cho Vietbank khi phát hiện để tránh bị lợi dụng làm tổn thất tài sản.
3. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của số tiền gửi tại Vietbank.
4. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại do không thông báo kịp thời các trường hợp Hợp đồng/Phụ lục hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn bị nhàu nát, rách hoặc mất với Vietbank.

Điều 7. Quyền của Vietbank

Được quyền từ chối việc nhận và chi trả tiền gửi có kỳ hạn nếu Khách hàng không thực hiện đúng yêu cầu về thủ tục giao dịch, thông tin không hợp lệ, không khớp đúng với các yếu tố đã đăng ký và/hoặc không thực hiện đúng theo các thỏa thuận đã ký kết với Vietbank.

Điều 8. Trách nhiệm của Vietbank

1. Thực hiện giao dịch khi nhận được yêu cầu của khách hàng và phù hợp với quy định của Vietbank, quy định pháp luật.
2. Chi trả tiền gốc, lãi tiền gửi có kỳ hạn đúng hạn và đầy đủ.
3. Công bố công khai lãi suất, phương thức trả lãi, phương thức tính lãi, mức thu phí đối với các khoản tiền gửi có kỳ hạn rút trước hạn và mức thu phí đối với các dịch vụ liên quan đến tiền gửi có kỳ hạn (nếu có) tại các điểm giao dịch và đăng tải trên trang thông tin điện tử.
4. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn số dư tiền gửi có kỳ hạn của Khách hàng theo quy định của pháp luật.
5. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại, vi phạm, lợi dụng đối với tiền gửi có kỳ hạn do lỗi của Vietbank.

Điều 9. Điều khoản chung

1. Vietbank có quyền sửa đổi bất kỳ điều khoản, điều kiện nào tại Phần này tùy từng thời điểm mà Vietbank cho là phù hợp theo quyền quyết định của Vietbank. Các phiên bản sửa đổi, bổ sung sẽ được công bố tại các địa điểm giao dịch của Vietbank và trang thông tin điện tử của Vietbank (website: www.vietbank.com.vn). Việc Khách hàng tiếp tục duy trì Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn sau ngày mà các sửa đổi của điều khoản, điều kiện tại Phần này có hiệu lực sẽ được xem là sự chấp thuận và đồng ý chịu ràng buộc của khách hàng đối với các sửa đổi đó.
2. Khi khách hàng hoàn tất việc mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và ký trên Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn, khách hàng đã đồng ý với các điều khoản, điều kiện tại Phần này; các điều khoản, điều kiện này là một phần không tách rời của Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn giữa khách hàng và Vietbank, có hiệu lực kể từ ngày các bên ký Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn cho đến ngày khách hàng tất toán tiền gửi có kỳ hạn phù hợp với các quy định của điều khoản, điều kiện này và/hoặc các quy định

của Vietbank.

PHẦN 4: ĐIỀU KHOẢN, ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- *Khách hàng xác nhận đã được cung cấp thông tin, đã đọc, hiểu, đồng ý và cam kết tuân thủ điều khoản và điều kiện chung về xử lý dữ liệu cá nhân của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank).*
- *Điều khoản, điều kiện chung về xử lý dữ liệu cá nhân là một phần không thể tách rời của Giấy gửi tiền tiết kiệm, Giấy đề nghị đăng ký/thay đổi, bổ sung thông tin, Giấy đề nghị đăng ký, thay đổi thông tin, dịch vụ kiêm hợp đồng mở, sử dụng tài khoản, Hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn, các thỏa thuận điều khoản và các điều kiện khác chi phối mối quan hệ giữa khách hàng với Vietbank và tất cả các giao dịch của từng dịch vụ cụ thể khi khách hàng thực hiện giao dịch với Vietbank.*
- *Tùy theo từng dịch vụ cụ thể, trong từng thời điểm cụ thể theo quy định pháp luật, quy định của Vietbank, Vietbank sẽ xử lý một số hoặc tất cả các dữ liệu cá nhân thu thập được trong quá trình giao dịch với khách hàng.*

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. Vietbank: Là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín.
2. Dữ liệu cá nhân: Là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: Dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân.
3. Khử nhận dạng: Là quá trình thay đổi hoặc xóa thông tin để tạo ra dữ liệu mới không thể xác định hoặc không thể giúp xác định một con người cụ thể.
4. Khách hàng: Bao gồm cá nhân, tổ chức sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Vietbank.
5. Chủ thể Dữ liệu cá nhân: Là người được Dữ liệu cá nhân phản ánh.
6. Xử lý Dữ liệu cá nhân: Là hoạt động tác động đến Dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy, khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao Dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến Dữ liệu cá nhân.
7. Bên thứ ba: Là tổ chức, cá nhân ngoài Chủ thể Dữ liệu cá nhân và Vietbank, được Vietbank chia sẻ, cung cấp hoặc cho phép tiếp cận dữ liệu cá nhân để tham gia vào việc xử lý dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật hoặc theo thỏa thuận hợp pháp.
8. Bên xử lý Dữ liệu cá nhân: Là Vietbank hoặc Bên thứ ba thực hiện việc xử lý dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của Vietbank thông qua hợp đồng.

Điều 2. Cam kết của Vietbank về bảo vệ thông tin khách hàng

1. Vietbank đề cao và tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật và an toàn thông tin cá nhân. Đồng thời, Vietbank luôn nỗ lực bảo vệ thông tin cá nhân, quyền riêng tư của Khách hàng (bao gồm cả những Chủ thể Dữ liệu cá nhân có liên quan của Khách hàng) .
2. Vietbank chỉ thu thập, xử lý và lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và Chủ thể Dữ liệu cá nhân phù hợp với quy định của pháp luật và trong phạm vi (các) thỏa thuận giữa Ngân hàng và Khách hàng.
3. Cách thức Vietbank xử lý dữ liệu bao gồm nhưng không giới hạn các hoạt động như thu thập, ghi, thiết lập, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, khôi phục tra cứu, sử dụng, chia sẻ, cung cấp, đồng chỉnh hoặc kết hợp, chuyển giao, xóa, hủy thông tin dữ liệu cá nhân.
4. Vietbank cam kết thực hiện các biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để hạn chế tối đa

các rủi ro, khắc phục sự cố (nếu có) và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng và Chủ thể Dữ liệu cá nhân.

Điều 3. Cam kết của khách hàng

1. Khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý áp dụng, phối hợp và cam kết tuân thủ Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân của Vietbank và các phiên bản sửa đổi, bổ sung được ban hành, đăng tải trên website và/hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định của Vietbank từng thời kỳ.
2. Khi cung cấp Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba của khách hàng cho Vietbank. Cụ thể:
   a. Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba của khách hàng là khách hàng cá nhân: Bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin của người phụ thuộc, người có liên quan theo quy định pháp luật, vợ/chồng, con và/hoặc cha mẹ và/hoặc người giám hộ, bạn bè, bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong các trường hợp khẩn cấp hoặc cá nhân khác của Chủ thể dữ liệu cá nhân
   b. Dữ liệu cá nhân của một bên thứ ba của khách hàng là khách hàng tổ chức: Bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin của Người thành lập, Chủ sở hữu hưởng lợi và người có liên quan theo quy định pháp luật

   Khách hàng cam đoan, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng Chủ thể Dữ liệu cá nhân đã cung cấp thông tin đầy đủ và có được sự đồng ý/chấp thuận hợp pháp của bên thứ ba đó (bao gồm nhưng không giới hạn việc thu thập, sử dụng, liên hệ, chia sẻ) để Vietbank xử lý các Dữ liệu cá nhân cho các mục đích được nêu tại Thông báo xử lý dữ liệu cá nhân và (các) Hợp đồng/Văn bản thỏa thuận cụ thể được ký kết giữa Vietbank với khách hàng.

   Khách hàng cam đoan và bảo đảm rằng khách hàng đã cung cấp Điều khoản, Điều kiện chung về xử lý Dữ liệu cá nhân và Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân của Vietbank ban hành cho (các) đại diện, (các) giám đốc, (các) kiểm soát viên, (các) cán bộ, (các) nhân viên và (các) cá nhân khác liên quan của khách hàng trước khi khách hàng cung cấp dữ liệu cá nhân của (các) Chủ thể Dữ liệu cá nhân đó cho Vietbank, và (các) Chủ thể dữ liệu đó đã được tiếp cận, đọc, hiểu rõ và hoàn toàn đồng ý với toàn bộ nội dung của Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân của Vietbank ban hành và đồng ý cho phép Vietbank xử lý Dữ liệu cá nhân cho các Mục đích xử lý được nêu tại Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân. Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân này tạo thành một thỏa thuận thống nhất, không tách rời và có giá trị pháp lý tương đương với các Thỏa thuận giao dịch/Điều khoản Điều kiện mà Vietbank giao kết với khách hàng.
3. Khách hàng đồng ý rằng Vietbank không có trách nhiệm phải thẩm định về tính hợp pháp, hợp lệ của sự đồng ý/chấp thuận này và việc lưu trữ bằng chứng chứng minh thuộc trách nhiệm của khách hàng. Việc xác nhận tại Văn bản này được coi là ủy quyền đầy đủ và ràng buộc đối với khách hàng, là xác thực, đầy đủ và chính xác bất kể hoàn cảnh, và bất kể có bất kỳ xung đột, lỗi hoặc hiểu lầm nào. Vietbank được miễn trách nhiệm và được yêu cầu bồi thường các thiệt hại, chi phí liên quan khi Chủ thể Dữ liệu cá nhân không thực hiện đúng nội dung tại Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân của Vietbank, (các) Hợp đồng/Văn bản thỏa thuận cụ thể được ký kết giữa Vietbank với khách hàng. Khách hàng đồng ý rằng khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với tất cả các rủi ro phát sinh từ và/hoặc liên quan đến việc đồng ý, xác nhận về xử lý dữ liệu cá nhân tại văn bản này và Vietbank sẽ không chịu trách nhiệm hoặc nghĩa vụ pháp lý đối với bất kỳ hậu quả nào có thể phát sinh.

4. Liên quan đến dữ liệu cá nhân của bất kỳ Chủ thể Dữ liệu cá nhân nào do khách hàng cung cấp cho Vietbank tùy từng thời điểm, khách hàng cam kết đã được ủy quyền hợp lệ theo Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 của Việt Nam (mà có thể được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế trong từng thời kỳ) từ các Chủ thể Dữ liệu cá nhân để thay mặt họ đưa ra việc đồng ý, xác nhận về xử lý Dữ liệu cá nhân cũng như thực hiện các thủ tục liên quan tới xử lý Dữ liệu cá nhân của Chủ thể Dữ liệu cá nhân.

Điều 4. Nguyên tắc xử lý dữ liệu cá nhân

Vietbank cam kết tuân thủ các nguyên tắc sau khi xử lý dữ liệu cá nhân:

1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và Chủ thể Dữ liệu cá nhân được Vietbank xử lý phù hợp với quy định của pháp luật, tuân thủ các thỏa thuận, hợp đồng, điều khoản điều kiện mà Vietbank đã xác lập với Khách hàng và tuân thủ theo sự đồng ý/chấp thuận hợp pháp của bên thứ ba của khách hàng khi khách hàng cung cấp Điều khoản, Điều kiện chung về xử lý Dữ liệu cá nhân và Thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân của Vietbank cho bên thứ ba của khách hàng.
2. Vietbank thu thập Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và chủ thể Dữ liệu cá nhân với mục đích cụ thể, rõ ràng, hợp pháp và được xử lý đúng mục đích đã thỏa thuận và phù hợp với quy định của pháp luật.
3. Vietbank được lưu trữ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng và Chủ thể Dữ liệu cá nhân trong phạm vi cần thiết nhằm mục đích xử lý dữ liệu phù hợp với quy định của pháp luật và quy định của Vietbank.
4. Vietbank áp dụng các biện pháp kỹ thuật phù hợp với quy định pháp luật nhằm đảm bảo tính an toàn, bảo mật của Dữ liệu cá nhân bao gồm các biện pháp bảo vệ khỏi sự truy cập trái phép hoặc bất hợp pháp Dữ liệu cá nhân và sự phá hủy, mất, thiệt hại cho Dữ liệu cá nhân.
5. Dữ liệu cá nhân được cập nhật, bổ sung phù hợp với mục đích xử lý.
6. Đối với các trường hợp pháp luật cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân mà không cần sự đồng ý của Khách hàng hoặc Chủ thể Dữ liệu cá nhân hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền thì Vietbank được chủ động thực hiện xử lý Dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.
7. Vietbank cam kết tuân thủ các quy định liên quan đến bảo vệ dữ liệu của trẻ em, luôn thực hiện theo nguyên tắc bảo vệ các quyền và lợi ích tốt nhất của trẻ em và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật.
8. Vietbank cũng yêu cầu các đối tác của Vietbank và các bên liên quan tuân thủ việc bảo vệ Dữ liệu cá nhân khi xác lập, ký kết Hợp đồng với Vietbank.

Điều 5. Loại Dữ liệu Cá nhân được Vietbank thu thập:

Tùy vào từng sản phẩm, dịch vụ cụ thể mà Khách hàng có nhu cầu sử dụng và phù hợp với quy định pháp luật, Vietbank có thể thu thập các Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm sau đây của Khách hàng:

1. Dữ liệu cá nhân cơ bản:
    a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
    b. Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
    c. Giới tính;
    d. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;

e. Quốc tịch;
f. Hình ảnh của cá nhân;
g. Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe;
h. Tình trạng hôn nhân;
i. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng);
j. Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
k. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc quy định tại khoản 2 điều này.

2. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư của cá nhân mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân gồm:
   a. Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
   b. Quan điểm về chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng;
   c. Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình;
   d. Tình trạng sức khỏe;
   e. Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
   f. Dữ liệu tiết lộ đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
   g. Dữ liệu về tội phạm, vi phạm pháp luật được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
   h. Vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
   i. Thông tin tên đăng nhập và mật khẩu truy cập tài khoản định danh điện tử của cá nhân; hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;
   j. Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập của tài khoản ngân hàng; thông tin thẻ ngân hàng, dữ liệu về lịch sử giao dịch của tài khoản ngân hàng; thông tin tài chính, tín dụng và các thông tin về hoạt động, lịch sử giao dịch tài chính, chứng khoán, bảo hiểm của khách hàng tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, chứng khoán, bảo hiểm, các tổ chức được phép khác;
   k. Dữ liệu theo dõi hành vi, hoạt động sử dụng dịch vụ viễn thông, mạng xã hội, dịch vụ truyền thông trực tuyến và các dịch vụ khác trên không gian mạng;
   l. Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần có biện pháp bảo mật chặt chẽ.

Điều 6. Mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân

Vietbank có thể xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng hoặc Chủ thể Dữ liệu cá nhân cho một hoặc nhiều mục đích nhằm đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật, kinh doanh, vận hành, quản lý, hoạt động của Vietbank, chẳng hạn như:

1. Để cung cấp thông tin theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật có liên quan.
2. Để cung cấp các tiện ích, sản phẩm hoặc dịch vụ tài chính, ngân hàng, bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn các nhóm hoạt động sau:
   a. Các hoạt động ngân hàng theo quy định pháp luật;
   b. Liên lạc với Khách hàng, cung cấp cho Khách hàng thông tin cập nhật về các thay đổi đối với sản phẩm, dịch vụ và tiện ích (do Vietbank cung cấp hoặc thông qua Vietbank) bao gồm mọi

sửa đổi, bổ sung và thay thế đối với các sản phẩm, dịch vụ và tiện ích đó; thu thập ý kiến của Khách hàng thông qua các cuộc khảo sát;

c. Giải quyết, phản hồi bất kỳ khiếu nại hoặc tranh chấp nào của Khách hàng hoặc có liên quan đến Khách hàng;

d. Xác minh danh tính của Khách hàng, nhận biết/nhận diện/định danh Khách hàng nhằm mục đích cung cấp các phương tiện/sản phẩm/dịch vụ của Vietbank;

e. Cung cấp, trao đổi thông tin, tuân thủ tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, luật, quy định, quy tắc, công văn, chỉ thị, lệnh, hướng dẫn và/hoặc yêu cầu hiện hành từ bất kỳ cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

f. Nhận biết, xác minh thông tin chính xác về nhận biết khách hàng: tìm kiếm, xác minh và tiến hành các hoạt động kiểm tra về gian lận, phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, vũ khí hủy diệt hàng loạt, tín dụng và các hoạt động kiểm tra khác với Khách hàng theo yêu cầu;

g. Để Vietbank cân nhắc việc cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào cho Khách hàng;

h. Thực hiện các giao dịch chuyển nhượng, chuyển giao quyền sở hữu tài khoản;

i. Thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo tài chính, kế toán và thuế;

j. Để thực hiện các hoạt động có mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ;

k. Để phục vụ cho mục đích liên hệ với khách hàng, tiếp thị trực tiếp gián tiếp sản phẩm, dịch vụ với Khách hàng hoặc các chương trình khuyến mãi, đổi quà, trao thưởng, giao quà tặng.

l. Các hoạt động bảo hiểm thông qua Vietbank;

m. Bảo vệ hoặc thực thi các quyền của Vietbank, bao gồm cả các quyền liên quan đến việc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ;

n. Kiểm tra lịch sử tín dụng, chấm điểm, xếp hạng tín dụng, đánh giá thông tin tín dụng, đánh giá mức độ tín nhiệm về tín dụng của Khách hàng theo các quy định pháp luật, ngân hàng nhà nước;

o. Thực hiện các hoạt động khác liên quan đến việc cung cấp, kinh doanh, vận hành và quản lý của Vietbank hoặc các mục đích khác mà Vietbank nhận thấy là phù hợp tại từng thời kỳ và theo quy định của pháp luật.

3. Giải quyết khiếu nại, tố cáo của Khách hàng.

4. Để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước hoặc cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật.

5. Để cung cấp thông tin cho bên thứ ba nhằm phục vụ việc cung ứng dịch vụ thanh toán cho khách hàng, xử lý các trường hợp nghi ngờ gian lận, giả mạo, vi phạm quy định pháp luật.

6. Để nhận biết, xác minh, tiến hành các hoạt động kiểm tra về phòng chống rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt,…

Trường hợp xử lý Dữ liệu cá nhân cho các mục đích khác ngoài các mục đích nêu trên, Vietbank sẽ chỉ thực hiện theo thỏa thuận với Khách hàng hoặc khi đạt được sự chấp thuận của Khách hàng.

Điều 7. Cách thức xử lý Dữ liệu cá nhân

Tùy vào mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân, Vietbank hoặc Bên thứ ba được phép xử lý dữ liệu cho Vietbank có thể áp dụng các cách thức xử lý phù hợp bao gồm nhưng không giới hạn các phương thức xử lý Dữ liệu cá nhân tự động, thủ công hoặc các phương thức khác phù hợp với quy định pháp luật và quy định của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 8. Việc chuyển giao và tiết lộ dữ liệu cá nhân

Nhằm thực hiện các mục đích và hoạt động xử lý Dữ liệu cá nhân, Vietbank có thể cung cấp Dữ liệu cá nhân cho các bên sau:

1. Bất kỳ đơn vị thành viên nào thuộc Vietbank; các công ty con, công ty liên doanh, công ty liên kết được Vietbank xác định từng thời kỳ.
2. Các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng, đánh giá tín nhiệm; các đơn vị chấm điểm tín dụng; các tổ chức xếp hạng tín dụng; công ty bảo hiểm; công ty môi giới bảo hiểm; và các nhà cung cấp dịch vụ khác về tín dụng;
3. Công ty cổ phần thông tin tín dụng Việt Nam (PCB), Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) hoặc bất kỳ cơ quan hoặc tổ chức nào được thành lập bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc bất kỳ cơ quan nào khác có thẩm quyền đối với Vietbank.
4. Các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;
5. Bất kỳ tòa án, trọng tài, cơ quan tố tụng, thi hành án nào có thẩm quyền/được yêu cầu việc thực thi trách nhiệm từ Vietbank;
6. Bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc Bên thứ ba của Vietbank mà Vietbank được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định của bất kỳ quốc gia nào hoặc theo bất kỳ hợp đồng hoặc cam kết nào khác giữa Bên thứ ba của Vietbank và Vietbank.
7. Bất kỳ nhà thầu, đại lý, bên cung cấp dịch vụ, nhà tư vấn hoặc các bên hợp tác với Vietbank (bao gồm cả nhân viên, giám đốc, lãnh đạo); các tổ chức là bên bán, nhà cung cấp, các đối tác, đại lý bao gồm nhưng không giới hạn ở các công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh của Vietbank như: các tổ chức cung cấp dịch vụ về hành chính, thư từ, tiếp thị qua điện thoại, bán hàng trực tiếp, trung tâm gọi điện, quy trình kinh doanh, du lịch, thị thực, quản trị tri thức, quản trị nhân sự, xử lý dữ liệu, công nghệ thông tin, máy tính, thanh toán, thu hồi nợ, tham chiếu tín dụng và các kiểm tra lý lịch khác, nghiên cứu trị trường, mô hình hóa dữ liệu, đổi thưởng, lưu trữ và quản lý hồ sơ, nhập liệu, sàng lọc trước và xác minh, pháp lý, trang mạng hoặc phương tiện truyền thông xã hội, viễn thông, gửi tin nhắn hoặc gửi thư điện tử, kết nối mạng, điện thoại, cơ sở hạ tầng và hỗ trợ công nghệ, quản lý lực lượng lao động, báo cáo rủi ro, quyết định tín dụng, an toàn thông tin, duy trì phần mềm và giấy phép, trung tâm dữ liệu, hội thoại và hội thảo, các dịch vụ tư vấn, dịch vụ trung gian thanh toán, chuyển mạch và/hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến, hoặc để hỗ trợ, cho việc vận hành hoạt động kinh doanh của Vietbank;
8. Các đối tác kinh doanh, đối tác liên quan có hợp tác với Vietbank để phát triển, cung cấp hoặc liên quan tới việc phát triển, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Vietbank.
9. Cung cấp cho bất kỳ người nào hành động nhân danh Khách hàng (bên nhận thanh toán, bên thụ hưởng, người được chỉ định liên quan tới tài khoản, các ngân hàng trung gian, ngân hàng xác nhận, ngân hàng đại lý…);
10. Bất kỳ người nào được thông báo, ủy quyền, cho phép bởi Khách hàng là được phép để đưa ra các thông tin phục vụ giao dịch thay cho Khách hàng.
11. Bất kỳ tổ chức tổ chức tín dụng, chi nhánh và đại lý ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính, thương nhân, trung gian, các hiệp hội/tổ chức thẻ quốc tế, tổ chức chuyển mạch thẻ khác liên quan đến bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do Vietbank cung cấp cho Khách hàng.
12. Các bên liên quan khác mà Vietbank thấy là cần thiết để đáp ứng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng;

13. Các cố vấn của Khách hàng hoặc Vietbank bao gồm cả kế toán viên, các kiểm toán viên, các luật sư, tư vấn tài chính;
14. Các bên trong giao dịch mua hoặc bán nợ, tài sản của Vietbank;
15. Bất kỳ cá nhân nào có ý định thanh toán bất kỳ khoản tiền chưa thanh toán nào trong bất kỳ (các) tài khoản nào của Khách hàng với Vietbank;
16. Các bên xử lý Dữ liệu cá nhân khác được thực hiện khi có sự chấp thuận của Khách hàng;
17. Các bên xử lý Dữ liệu cá nhân đã được Khách hàng chấp thuận khi sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Vietbank.
18. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác khi được Khách hàng đồng ý, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 9. Quyền của Khách hàng

1. Được biết về hoạt động xử lý Dữ liệu cá nhân của mình;
2. Đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân của mình;
3. Xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của mình;
4. Yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý Dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý Dữ liệu cá nhân của mình;
5. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;
6. Yêu cầu Vietbank thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Nghĩa vụ của khách hàng

1. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình; yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình.
2. Tôn trọng, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của người khác.
3. Cung cấp đầy đủ, chính xác Dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật, theo hợp đồng hoặc khi đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân của mình;
4. Tham gia tuyên truyền, phổ biến kỹ năng bảo vệ Dữ liệu cá nhân.
5. Chấp hành pháp luật về bảo vệ Dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống hoạt động xâm phạm Dữ liệu cá nhân;
6. Thường xuyên kiểm tra trên trang thông tin điện tử chính thức của Vietbank để cập nhật và thực hiện theo bất kỳ thay đổi nào (nếu có) liên quan đến chính sách bảo vệ Dữ liệu cá nhân.
7. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Thông tin cá nhân trẻ em

Vietbank xử lý dữ liệu thông tin cá nhân của trẻ em luôn được thực hiện theo nguyên tắc bảo vệ các quyền và vì lợi ích tốt nhất của trẻ em và đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật trong từng thời kỳ.

Điều 12. Sửa đổi, bổ sung, thay thế điều khoản, điều kiện

1. Vietbank được phép sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế điều khoản, điều kiện chung về xử lý dữ liệu cá nhân này nhằm đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Vietbank sẽ thông báo các nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế cho Khách hàng bằng một trong các hình thức sau: văn bản, email, thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, thông báo trên Website chính thức của Vietbank, niêm yết tại trụ sở các điểm giao dịch của Vietbank hoặc các hình thức khác theo quyết định/ thông báo của Vietbank trong từng thời kỳ.

3. Việc khách hàng tiếp tục sử dụng các sản phẩm, dịch vụ, thực hiện các giao kết, giao dịch với Vietbank sau thời điểm Vietbank thông báo được hiểu là Khách hàng chấp thuận với toàn bộ các sửa đổi, bổ sung, thay thế các điều khoản điều kiện này.

PHẦN 5: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

PHẦN 5.1. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

PHẦN 5.1.1 ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **Vietbank/ Ngân hàng:** Là Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín.
2. **Khách hàng:** Là cá nhân có tài khoản tại Vietbank và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietbank.
3. **Thẻ CCCD gắn chíp/ Thẻ CC**: Thẻ căn cước công dân gắn chíp / Thẻ căn cước
4. **Trung tâm kinh doanh ("TTKD"):** Là Chi nhánh hoặc Phòng Giao dịch của Vietbank.
5. **Ngân hàng điện tử ("NHĐT"):** Là loại hình dịch vụ được Vietbank cung cấp cho Khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch NHĐT, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại điểm giao dịch của Vietbank.

6. **Hệ thống NHĐT**: Là một tập hợp có cấu trúc các thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu và hệ thống mạng để tạo lập, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin điện tử được Vietbank sử dụng để phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ NHĐT.
7. **Dịch vụ ngân hàng điện tử ("Dịch vụ NHĐT"):** Là các dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng do Vietbank cung cấp cho Khách hàng thông qua các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank như Mobile Banking, SMS Banking hoặc các kênh giao dịch khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ; và/ hoặc các dịch vụ do Vietbank liên kết trực tiếp/ gián tiếp với bên thứ ba để cung ứng cho Khách hàng trên các kênh giao dịch hoặc ứng dụng do Vietbank và bên thứ ba liên kết triển khai.
8. **Kênh giao dịch NHĐT:** Là hệ thống các kênh giao dịch trực tuyến Vietbank sử dụng để tương tác và cung ứng Dịch vụ NHĐT cho Khách hàng, giúp Khách hàng chủ động thực hiện giao dịch mà không cần phải đến trực tiếp các TTKD của Vietbank. Kênh giao dịch NHĐT của Vietbank bao gồm nhưng không giới hạn các kênh sau: SMS Banking, Mobile Banking
    a. **SMS Banking:** Là dịch vụ do Vietbank cung cấp cho phép Khách hàng nhận thông báo biến động số dư (nhận tiền, rút tiền) qua tin nhắn SMS trên thiết bị di động.
    b. **Mobile Banking:** Là một kênh giao dịch NHĐT do Vietbank cung cấp, cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch với Vietbank thông qua ứng dụng Vietbank Digital Plus dành cho Khách hàng cá nhân được cài đặt trên thiết bị di động. Đường dẫn cài đặt
        - **Thiết bị iOS:** https://apps.apple.com/vn/app/vietbank-digital-plus/id6746633957
        - **Thiết bị Android:** https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vn.vietbankomni
9. **Giao dịch NHĐT:** Là giao dịch được thực hiện trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank, bao gồm:
    a. **Giao dịch tài chính:** Là các giao dịch được thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT làm thay đổi số dư trên tài khoản của Khách hàng như: Chuyển khoản, thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn.
    b. **Giao dịch phi tài chính:** Là các giao dịch được thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT nhưng không làm thay đổi số dư trên tài khoản của Khách hàng như: truy vấn thông tin tài khoản, xem thông tin sản phẩm /dịch vụ,…
10. **Chỉ thị NHĐT:** Là các yêu cầu, chỉ dẫn thực thi giao dịch tài chính/ phi tài chính của Khách hàng hay được hiểu là của Khách hàng gửi đến Vietbank qua hệ thống NHĐT Vietbank.
11. **Yếu tố định danh:** Bao gồm Tên truy cập, Mật khẩu và/hoặc Mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học, hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
12. **Tên truy cập:** Là số điện thoại Khách hàng đăng ký với Vietbank, được sử dụng cùng với mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống Mobile Banking.
13. **Mật khẩu**: Là chuỗi ký tự được sử dụng cùng với Tên truy cập để Vietbank xác thực Khách hàng khi Khách hàng truy cập vào hệ thống Mobile Banking. Mật khẩu có thể do hệ thống tự sinh (mật khẩu đăng nhập lần đầu), hoặc do Khách hàng tự đặt (Khách hàng thay đổi sau khi đăng nhập vào hệ thống). Các yêu cầu về mật khẩu (độ dài, định dạng, thời gian hiệu lực…) do Vietbank quy định trong từng thời kỳ, đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.

14. **Mã PIN kích hoạt:** Là dãy số do Khách hàng cài đặt, được dùng để kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP.
15. **Phương thức xác thực:** Là yếu tố bảo mật được Vietbank sử dụng như yếu tố xác thực thứ hai để kiểm tra, xác minh Khách hàng trong quá trình Khách hàng đăng nhập, truy cập, kích hoạt và thực hiện giao dịch trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank. Các phương thức xác thực gồm: SMS OTP, SOFT OTP, sinh trắc học, sinh trắc học kết hợp SOFT OTP, sinh trắc học kết hợp SMS OTP và các phương thức xác thực khác được Vietbank cung cấp, thay đổi, điều chỉnh phù hợp với quy định của pháp luật theo từng thời kỳ.
16. **Giấy tờ tùy thân bao gồm:**
    a. Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ CCCD gắn chíp, Thẻ CC hoặc căn cước điện tử;
    b. Đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp kèm theo thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
17. **Sinh trắc học:** Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác (như khuôn mặt, vân tay, mống mắt,…).
18. **Khớp đúng thông tin sinh trắc học (Facepay):** Là hình thức xác nhận giao dịch bằng đối chiếu, so sánh để đảm bảo trùng khớp thông tin sinh trắc học của Khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của Khách hàng đã được thu thập, lưu trữ tại Vietbank. Hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học đáp ứng yêu cầu sau:
    a. Khách hàng sử dụng phương thức xác thực giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học sai hoặc không thành công liên tiếp vượt quá số lần Vietbank quy định trong từng thời kỳ (tối đa không quá 10 lần), Vietbank được quyền khóa chức năng thực hiện xác thực giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho tài khoản và giao dịch. Chỉ mở khóa khi Khách hàng yêu cầu và Vietbank kiểm tra Khách hàng trước khi thực hiện, đảm bảo chống gian lận, giả mạo.
    b. Thời gian thực hiện khớp đúng thông tin sinh trắc học tối đa 03 phút.
19. **OTP (One Time Password):** Là mã xác thực dùng một lần, gồm dãy số có độ dài từ 6 đến 8 ký tự, có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, gắn với từng giao dịch cụ thể và không được tái sử dụng. OTP được hệ thống NHĐT gửi đến Khách hàng qua tin nhắn điện thoại, ứng dụng Mobile Banking hoặc các hình thức khác theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ, nhằm xác thực Khách hàng khi truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch.
20. **SMS OTP:** Là hình thức xác nhận thông qua mã OTP gửi qua tin nhắn SMS đến số điện thoại Khách hàng đăng ký tại Vietbank. Thời hạn hiệu lực của SMS OTP tối đa không quá 05 phút.
21. **SOFT OTP:** Là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của Khách hàng, phần mềm này được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking của Vietbank.

22. **Hạn mức giao dịch:** Là quy định về số tiền giao dịch tối đa/tối thiểu Vietbank cho phép Khách hàng thực hiện trong một lần giao dịch hoặc trong một ngày trên Mobile Banking. Hạn mức giao dịch do Vietbank quy định từng thời kỳ.
23. **Ứng dụng bên thứ ba:** Là các ứng dụng không do Vietbank xây dựng hoặc sở hữu. Việc liên kết với ứng dụng bên thứ ba phải thông qua bản hợp đồng cung cấp dịch vụ thể hiện các nội dung liên kết, phạm vi liên kết và trách nhiệm của các bên trong quá trình liên kết và được sự chấp thuận, đồng ý của các bên thể hiện qua bản ký và mộc dấu còn hiệu lực.
24. **Dịch vụ OTT (Over-The-Top):** Là hình thức gửi nhận tin nhắn thông báo (biến động số dư, thông tin khuyến mãi...) qua Internet thông qua ứng dụng Mobile Banking của Vietbank thay vì qua tin nhắn SMS truyền thống của nhà mạng viễn thông.
25. **Tài khoản thanh toán chung:** Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng mở tài khoản thanh toán.
26. **Ủy quyền tài khoản thanh toán:** Là việc chủ tài khoản thanh toán ủy quyền cho chủ thể khác sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và quy định của Vietbank.
27. **Màn hình Dịch vụ:** Là màn hình hiển thị trên các Thiết bị đầu cuối do Khách hàng sử dụng để gửi các yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của Dịch vụ trực tiếp từ hệ thống Vietbank.

Điều 2. Điều khoản áp dụng

1. Điều khoản và điều kiện này quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Vietbank và các nội dung khác liên quan đến việc đăng ký, sử dụng Dịch vụ NHĐT mà Vietbank cung cấp cho Khách hàng.
2. Vietbank hiểu rằng Khách hàng đã chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Điều khoản và điều kiện này khi:
   a. Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT; hoặc
   b. Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình Dịch vụ; hoặc
   c. Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ NHĐT nào do Vietbank cung cấp kể từ Ngày áp dụng của Bản Điều khoản và điều kiện này và các phiên bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế được công bố tại website của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 3. Hạn mức Giao dịch NHĐT

1. Khách hàng thực hiện các Giao dịch NHĐT phải tuân theo quy định về hạn mức giao dịch của Vietbank.
2. Các loại hạn mức giao dịch được Vietbank quy định cụ thể tùy theo đối tượng Khách hàng, loại giao dịch thực hiện, phương thức xác thực sử dụng và kênh giao dịch NHĐT tương ứng. Hạn mức giao dịch kèm phương thức xác thực được ban hành trong thông báo của Vietbank theo từng thời kỳ.
3. Vietbank sẽ thiết lập hạn mức giao dịch của Khách hàng dựa trên thông tin Khách hàng đăng ký với Vietbank (dịch vụ đăng ký, phương thức xác thực, hạn mức,…).

4. Hạn mức giao dịch của Khách hàng không được vượt quá hạn mức tối đa do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
5. Khách hàng có nhu cầu giao dịch với Hạn mức giao dịch cao hơn hạn mức do Vietbank quy định (nhưng không được vượt quá hạn mức tối đa theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam) phải thực hiện đăng ký với Vietbank và được Vietbank chấp thuận; đồng thời Khách hàng phải cam kết chấp nhận, chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể phát sinh (nếu có) từ việc đăng ký này.
6. Khách hàng thực hiện việc đăng ký, thay đổi hạn mức giao dịch tại các TTKD của Vietbank hoặc các kênh giao dịch khác được Vietbank hỗ trợ trong từng thời kỳ.

Điều 4. Đăng nhập lần đầu và đăng nhập trên thiết bị khác

1. Đối với Khách hàng cá nhân là người Việt Nam, trước khi đăng nhập lần đầu ứng dụng Mobile Banking hoặc trước khi đăng nhập trên thiết bị khác với thiết bị đăng nhập Mobile Banking lần gần nhất, Khách hàng phải được xác thực đồng thời các điều kiện sau:
   a. Khớp đúng SMS OTP thông qua số điện thoại đã được Khách hàng đăng ký.
   b. Khớp đúng (i) thông tin sinh trắc học của khách hàng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chíp của Thẻ CCCD gắn chíp của khách hàng do Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội cấp hoặc Thẻ CC của khách hàng do Bộ Công an cấp, (ii) hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử quốc gia tạo lập, (iii) hoặc khớp đúng thông tin sinh trắc học của khách hàng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về khách hàng đã được thu thập và kiểm tra (*),

   (*): Trong đó việc kiểm tra được thực hiện như sau: (i) xác thực tài khoản định danh điện tử của khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử quốc gia tạo lập; (ii) hoặc gặp mặt trực tiếp khách hàng.
2. Đối với Khách hàng cá nhân là người nước ngoài, trước khi thực hiện đăng nhập lần đầu ứng dụng Mobile Banking hoặc trước khi đăng nhập trên thiết bị khác với thiết bị đăng nhập Mobile Banking lần gần nhất, Khách hàng phải được xác thực đồng thời các điều kiện sau:
   a. Khớp đúng SMS OTP thông qua số điện thoại đã được Khách hàng đăng ký.
   b. Khớp đúng thông tin sinh trắc học của khách hàng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về khách hàng đã được thu thập và kiểm tra (*),

   (*): Trong đó việc kiểm tra được thực hiện như sau: (i) xác thực tài khoản định danh điện tử của khách hàng do hệ thống định danh và xác thực điện tử quốc gia tạo lập; (ii) hoặc gặp mặt trực tiếp khách hàng.
3. Trường hợp Khách hàng đăng nhập trên thiết bị mới hoặc đăng nhập lại ứng dụng Mobile Banking, Khách hàng phải cài đặt, sử dụng phiên bản mới nhất hoặc phiên bản gần nhất bảo đảm các yêu cầu về an toàn, bảo mật theo quy định. Khách hàng không được phép hạ phiên bản (downgrading) xuống sử dụng các phiên bản thấp hơn trong trường hợp này.

4. Ứng dụng Mobile Banking được thiết lập cơ chế tự động ngắt phiên giao dịch (đăng xuất khỏi ứng dụng) khi Khách hàng không có bất kỳ thao tác hoặc hoạt động nào trên ứng dụng trong một khoảng thời gian theo quy định của Ngân hàng trong từng thời kỳ.
5. Tại mỗi thời điểm, Khách hàng chỉ được phép đăng nhập và sử dụng ứng dụng Mobile Banking trên một (01) thiết bị duy nhất. Khi Khách hàng đăng nhập thành công trên một thiết bị khác, hệ thống sẽ tự động đăng xuất ứng dụng Mobile Banking trên thiết bị đang duy trì trước đó.
6. Vietbank sẽ gửi thông báo đăng nhập khi Khách hàng đăng nhập lần đầu hoặc đăng nhập trên thiết bị khác với thiết bị đăng nhập lần gần nhất qua SMS và/hoặc email Khách hàng đã đăng ký.
7. Trường hợp khách hàng mong muốn đăng nhập trên thiết bị khác so với thiết bị đăng nhập gần nhất, khách hàng được phép chủ động cấp quyền đăng nhập trên thiết bị khác bằng việc xác thực khớp đúng thông tin sinh trắc học của khách hàng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chíp của Thẻ CCCD gắn chíp hoặc Thẻ CC, kết hợp thực hiện quét NFC giấy tờ tùy thân trên thiết bị hiện tại. Trong trường hợp khách hàng không thể tự cấp quyền, khách hàng cần liên hệ Tổng đài 1800 1122 hoặc bất kỳ TTKD nào gần nhất để hỗ trợ đăng nhập trên thiết bị khác.
8. Vietbank áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro đối với thiết bị đăng nhập vào Mobile Banking; trường hợp phát hiện thiết bị có dấu hiệu rủi ro hoặc thuộc danh sách cảnh báo của Vietbank, Vietbank áp dụng các biện pháp cần thiết nhằm bảo đảm an toàn cho Khách hàng và hệ thống, bao gồm thông báo đến Khách hàng đồng thời qua email và số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Vietbank, tạm khóa quyền sử dụng Mobile Banking và yêu cầu Khách hàng thực hiện thủ tục xác minh tại quầy trước khi tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Điều 5. Tên truy cập, mật khẩu

1. Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT phải đăng ký Tên truy cập với Vietbank.
2. Tên truy cập phải trùng với số điện thoại Khách hàng đăng ký tại Vietbank để nhận tin nhắn SMS chứa mật khẩu đăng nhập Mobile Banking.
3. Tên truy cập bị khóa nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 05 lần. Để mở khóa và cấp lại mật khẩu đăng nhập mới, Khách hàng cần liên hệ Tổng đài 1800 1122 hoặc đến trực tiếp các TTKD của Vietbank trên toàn quốc.
4. Vietbank sẽ gửi Mật khẩu cho Khách hàng sau khi Khách hàng đăng ký thành công Mobile Banking hoặc khi Khách hàng có yêu cầu cấp lại mật khẩu.
5. Mật khẩu do Vietbank gửi được sinh ra một cách ngẫu nhiên từ hệ thống NHĐT của Vietbank và được Vietbank thông báo đến Khách hàng đồng thời qua email và số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.
6. Khách hàng sử dụng Mật khẩu do Vietbank cung cấp để đăng nhập vào Mobile Banking (áp dụng cho đăng nhập lần đầu, hoặc đăng nhập sau khi được cấp lại mật khẩu). Sau khi đăng nhập thành công, Khách hàng phải thay đổi mật khẩu theo đúng quy định.

7. Mật khẩu do Khách hàng đặt phải chứa tối thiểu 08 ký tự, và có chứa ít nhất 01 ký tự số, 01 ký tự chữ hoa, 01 ký tự chữ thường, có hoặc không có ký tự đặc biệt.
8. Mật khẩu có hiệu lực tối đa 12 tháng. Mật khẩu được cấp phát mặc định lần đầu có hiệu lực tối đa 30 ngày. Vietbank sẽ thông báo qua email hoặc số điện thoại Khách hàng đã đăng ký tối thiểu 5 ngày trước ngày mật khẩu hết hiệu lực. Quá thời hạn này, hệ thống Vietbank sẽ vô hiệu hóa mật khẩu cũ. Khách hàng có trách nhiệm đổi mật khẩu đã hết hạn sử dụng ngay sau khi Khách hàng đăng nhập vào Mobile Banking.
9. Quy tắc tạo và sử dụng mật khẩu (độ dài, cấu trúc mật khẩu, thời gian hiệu lực…) được Vietbank thay đổi theo từng thời kỳ, đảm bảo tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và pháp luật.

Điều 6. Phạm vi cung cấp dịch vụ NHĐT

1. Với mỗi kênh giao dịch NHĐT Khách hàng đăng ký sử dụng, Vietbank cung cấp cho Khách hàng các tính năng, tiện ích tương ứng với từng kênh.
2. Chi tiết các tính năng, tiện ích dịch vụ trên từng kênh giao dịch, phạm vi giao dịch do Vietbank thông báo cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
3. Các tính năng, tiện ích dịch vụ NHĐT Vietbank cung cấp cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các tính năng, tiện ích sau:
   a. Truy vấn thông tin tài khoản.
   b. Chuyển khoản trong hệ thống.
   c. Chuyển khoản ngoài hệ thống.
   d. Mở, tất toán tài khoản tiền gửi có kỳ hạn online.
   e. Thanh toán hóa đơn.
   f. Nhận thông báo từ Vietbank (OTT).
   g. Thay đổi ảnh đại diện (Avatar).
   h. Thanh toán dư nợ thẻ tín dụng.
   i. Quản lý hạn mức giao dịch.
   j. Ví điện tử (liên kết với Ứng dụng bên thứ ba).
   k. Các tính năng/ tiện ích khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.
4. Tùy theo tình hình thực tế, các tính năng/Dịch vụ NHĐT, đối tượng Khách hàng, kênh giao dịch do Vietbank triển khai có thể thay đổi trong từng thời kỳ.
5. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách hàng phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Các giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử sẽ bị tạm dừng đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng và người liên quan hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

Điều 7. Sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP

1. Điều khoản này áp dụng đối với các Khách hàng cá nhân sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP để xác thực các giao dịch NHĐT được thực hiện trên Mobile Banking của Vietbank.
2. Khách hàng thực hiện kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP bằng mã PIN kích hoạt do Khách hàng cài đặt theo hướng dẫn của Vietbank. Mã PIN kích hoạt chỉ được sử dụng để kích hoạt SOFT OTP trên một thiết bị di động. Mã SOFT OTP được sinh cho từng giao dịch và có hiệu lực tối đa không quá 02 (hai) phút.
3. Để đăng ký, kích hoạt và sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP, Khách hàng cần đáp ứng các điều kiện sau:
   a. Tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng Vietbank Digital Plus trên thiết bị di động theo hướng dẫn của Vietbank.
   b. Hoàn tất thủ tục đăng ký Dịch vụ NHĐT, chấp thuận Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ NHĐT, bao gồm các quy định về phương thức xác thực SOFT OTP.
   c. Hoàn tất các bước kiểm tra, nhận biết và xác thực Khách hàng theo quy định của Vietbank và quy định pháp luật trước khi đăng ký, kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP.
   d. Cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động và cài đặt ngày, giờ trên thiết bị di động ở chế độ tự động.
   e. Đảm bảo thiết bị di động cài đặt ứng dụng Mobile Banking của Khách hàng không bị phá khóa (root/jailbreak), không bị mở khóa cơ chế bảo vệ (unlock bootloader) hoặc bị can thiệp làm vô hiệu hóa các cơ chế bảo mật của hệ điều hành.
4. Trường hợp Khách hàng nhập sai liên tiếp SOFT OTP quá số lần do Vietbank quy định trong từng thời kỳ, không quá 10 lần. Vietbank thực hiện khóa phương thức xác thực SOFT OTP của Khách hàng.
5. Đối với các trường hợp bị khóa SOFT OTP, Khách hàng liên hệ Tổng đài 1800 1122 hoặc đến TTKD gần nhất của Vietbank để được hỗ trợ mở khóa sau khi Vietbank hoàn tất việc kiểm tra, xác minh Khách hàng.

Điều 8. Phí dịch vụ NHĐT

1. Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT do Vietbank cung cấp phải thanh toán các khoản phí có liên quan cho Vietbank theo biểu phí do Vietbank quy định.
2. Vietbank có quyền quy định, áp dụng và thay đổi các khoản phí (loại phí, mức phí, cách thu phí, …) trong từng thời kỳ. Biểu phí dịch vụ NHĐT được thông báo trên website Vietbank. Khi có sự thay đổi về biểu phí dịch vụ NHĐT, Vietbank sẽ thông báo cho Khách hàng bằng các hình thức phù hợp do Vietbank quyết định trong từng thời kỳ như thông báo qua website, tin nhắn, email…. hoặc các hình thức khác. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT của Vietbank sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.
3. Đối với các giao dịch có thu phí khi thực hiện giao dịch hoặc phí phát sinh định kỳ hàng tháng/ quý/ năm, Vietbank sẽ tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán phù hợp của Khách hàng để thu phí.

4. Trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng tại thời điểm xử lý giao dịch không đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán phí dịch vụ, Vietbank sẽ không thực thi chỉ thị thanh toán của Khách hàng.
5. Phí dịch vụ NHĐT Vietbank được Vietbank thu bằng loại tiền VND.

Điều 9. Sử dụng Dịch vụ NHĐT đối với Tài khoản thanh toán chung và ủy quyền sử dụng Dịch vụ NHĐT

1. Đối với tài khoản thanh toán chung:
   a. Khách hàng được đăng ký và sử dụng Dịch vụ NHĐT trên tài khoản thanh toán chung trên kênh Mobile Banking.
   b. Các chủ tài khoản thanh toán chung phải ký thỏa thuận với Vietbank về việc sử dụng tài khoản chung cho các Giao dịch NHĐT. Thỏa thuận phải quy định rõ thẩm quyền đăng ký/ hủy bỏ/ điều chỉnh thông tin đăng ký Dịch vụ NHĐT, bao gồm trường hợp phải được đề nghị và sự đồng ý của tất cả các chủ tài khoản thanh toán chung hoặc chỉ cần đề nghị và sự đồng ý của một trong các chủ tài khoản chung.
   c. Các chủ tài khoản thanh toán chung liên đới chịu trách nhiệm vô điều kiện đối với các chỉ thị NHĐT được tạo lập bởi tên truy cập, mật khẩu, hoặc các yếu tố định danh khác do Vietbank cung cấp cho các cá nhân có liên quan theo đúng thỏa thuận và chỉ định của các chủ tài khoản.
2. Đối với trường hợp ủy quyền Dịch vụ NHĐT: Khách hàng không được phép ủy quyền và/hoặc cho phép người khác sử dụng Dịch vụ NHĐT.

Điều 10. Thời gian Giao dịch NHĐT và thời gian xử lý Giao dịch NHĐT

1. Thời gian Giao dịch NHĐT là thời gian Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch trên kênh giao dịch NHĐT của Vietbank.
2. Thời gian Giao dịch NHĐT là 24 giờ/ ngày và 7 ngày/ tuần.
3. Khi có thay đổi về thời gian giao dịch, Vietbank sẽ thông báo đến Khách hàng bằng các hình thức theo quy định tại Điều 16 bản Điều khoản và điều kiện này.
4. Khách hàng gửi các chỉ thị NHĐT đến Vietbank qua hệ thống NHĐT của Vietbank. Các chỉ thị này phải được lập với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của Vietbank, được xác thực bằng một trong các phương thức xác thực Khách hàng lựa chọn sử dụng trước khi gửi đến hệ thống NHĐT của Vietbank.
5. Các chỉ thị NHĐT chỉ được xem là Vietbank đã nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống NHĐT của Vietbank đúng cách và có thể truy cập, xử lý theo quy định của Vietbank. Kết quả xử lý sẽ được Vietbank thông báo đến Khách hàng trên giao diện và thông báo giao dịch qua email Khách hàng đã đăng ký với Vietbank. Đối với tài khoản thanh toán chung, Vietbank gửi thông báo giao dịch đến chủ thể đã thực hiện giao dịch trên kênh NHĐT.
6. Đối với các Giao dịch NHĐT đã được Vietbank xử lý nhưng chưa xác định rõ kết quả thành công/ thất bại, giao dịch sẽ được hoàn tất xử lý sau khi Vietbank thực hiện tra soát, đối soát.

7. Thời gian xử lý giao dịch là thời gian Vietbank tiếp nhận và xử lý các giao dịch thực hiện qua kênh Giao dịch NHĐT của Khách hàng, đảm bảo tuân thủ quy định về thời gian làm việc giữa Vietbank và tổ chức thứ ba (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hoặc các tổ chức, trung gian thanh toán có liên quan).
8. Thời gian xử lý giao dịch được quy định như sau:
   a. Đối với các giao dịch do Vietbank xử lý, không phụ thuộc vào đối tác thứ ba: Vietbank xử lý giao dịch ngay sau khi hệ thống NHĐT tiếp nhận chỉ thị NHĐT của Khách hàng.
   b. Đối với các giao dịch phụ thuộc vào tổ chức thứ ba (giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống qua kênh Citad): Phụ thuộc vào thời gian ngừng nhận lệnh thanh toán của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Các giao dịch gửi đến Vietbank sau thời gian ngừng nhận lệnh trong ngày sẽ được Vietbank lưu giữ và xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Đối với các giao dịch này, Vietbank có thể trích tiền trên tài khoản của Khách hàng ngay sau khi Khách hàng gửi chỉ thị NHĐT đến Vietbank nhằm đảm bảo cho việc giao dịch được thực thi.
9. Vietbank thực thi chỉ thị NHĐT của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể, căn cứ thời điểm Khách hàng khởi tạo chỉ thị và quy định về thời gian giao dịch tại Khoản 8 Điều này. Thời gian thực thi chỉ thị NHĐT có thể thay đổi hoặc tạm hoãn mà không cần thông báo trước với Khách hàng trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, sự cố gián đoạn hệ thống kỹ thuật, hoặc khi có yêu cầu từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank

1. Vietbank cung cấp dịch vụ NHĐT trong phạm vi Khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với Vietbank. Vietbank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng không tuân thủ đúng các quy định của Vietbank về đăng ký và sử dụng dịch vụ trong từng thời kỳ.
2. Vietbank được khóa và/hoặc tạm ngừng quyền truy cập, giao dịch và sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng khi:
   a. Vietbank phát hiện Khách hàng có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo và/ hoặc Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hành vi vi phạm pháp luật hoặc khi Vietbank nhận được thông tin, cảnh báo, đề nghị phối hợp từ Bộ Công an hoặc cơ quan chức năng khác hoặc đầu mối được cơ quan có thẩm quyền chỉ định theo quy định của pháp luật, hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
   b. Vietbank nhận được thông tin phản ánh, khiếu nại bằng văn bản của cá nhân, tổ chức khác đối với Khách hàng có hành vi, dấu hiệu gian lận, giả mạo, lừa đảo, vi phạm pháp luật.
   c. Vietbank phát hiện Khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu mở tài khoản thanh toán/ đăng ký dịch vụ NHĐT, các thông tin, tài liệu có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc theo nhận định của Vietbank, thông tin, tài liệu liên quan đến Khách hàng có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết, nghĩa vụ nào đối với Vietbank.

d. Khách hàng thực hiện lệnh chuyển tiền đến tài khoản cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của Vietbank hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ.

e. Vietbank phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết Khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán áp dụng đối với tài khoản thanh toán mở bằng phương thức điện tử.

f. Vietbank phát hiện ứng dụng Mobile Banking đang cài đặt trong thiết bị di động của Khách hàng có trình gỡ lỗi (debugger) được gắn vào hoặc môi trường có trình gỡ lỗi đang hoạt động; hoặc khi ứng dụng bị chạy trong môi trường giả lập (emulator)/ máy ảo/ thiết bị giả lập; hoặc hoạt động ở chế độ cho phép máy tính giao tiếp trực tiếp với thiết bị Android (Android Debug Bridge);

g. Vietbank phát hiện phần mềm ứng dụng bị chèn mã bên ngoài ứng dụng khi đang chạy, thực hiện các hành vi như theo dõi các hàm được chạy, ghi lại log dữ liệu truyền qua các hàm, API.... (hook); hoặc phần mềm ứng dụng bị can thiệp, đóng gói lại (repacking);

h. Vietbank phát hiện thiết bị di động Khách hàng đang sử dụng đã bị phá khóa (root/jailbreak); hoặc bị mở khóa cơ chế bảo vệ (unlockbootloader)

i. Vietbank phát hiện thiết bị di động của Khách hàng nằm trong danh sách hạn chế do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.

j. Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cho Vietbank.

3. Vietbank có quyền khóa truy cập và sử dụng tính năng xác thực bằng SOFT OTP trong các trường hợp sau:

   a. Khách hàng nhập sai mã PIN kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP 05 lần liên tiếp, hoặc

   b. Vietbank nhận được thông báo hoặc yêu cầu của Khách hàng về việc thiết bị di động sử dụng SOFT OTP bị mất, bị thất lạc và /hoặc thông tin bảo mật bị lộ.

4. Vietbank có quyền thu thập thông tin định danh thiết bị mà Khách hàng đã tải từ các ứng dụng do Vietbank cung cấp để nhận dạng thiết bị nhằm phục vụ việc thẩm định, phê duyệt thiết bị theo tiêu chuẩn đăng ký sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP, bảo đảm an toàn, bảo mật, và phòng, chống gian lận. Loại dữ liệu, mục đích xử lý, phạm vi sử dụng, việc chia sẻ và biện pháp bảo mật được thực hiện theo chính sách bảo vệ dữ liệu của Vietbank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

5. Vietbank áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.

6. Vietbank tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử và về đảm bảo an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro, trong hoạt động ngân hàng theo quy định của Vietbank và quy định của pháp luật.

7. Vietbank thông báo đến Khách hàng về việc giấy tờ tùy thân của Khách hàng sắp hết hiệu lực thông qua thông báo OTT trên ứng dụng Mobile Banking Vietbank đối với Khách hàng sử dụng Mobile Banking; thông báo qua tin nhắn SMS đối với Khách hàng không sử dụng Mobile Banking; hoặc thông qua các hình thức khác mà Vietbank cho là phù hợp theo từng thời kỳ. Vietbank thông báo lần thứ

nhất trước 45 ngày và thông báo lần thứ hai trước 10 ngày tính đến ngày giấy tờ tùy thân hết hiệu lực để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin. Vietbank sẽ tạm ngừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

8. Vietbank mở khóa phương thức xác thực SOFT OTP theo yêu cầu của Khách hàng sau khi Vietbank hoàn tất kiểm tra, nhận biết Khách hàng hoặc sau khi Khách hàng hoàn tất việc kích hoạt lại SOFT OTP theo quy định của Vietbank, tùy từng trường hợp.
9. Vietbank có trách nhiệm thực thi các chỉ thị NHĐT hợp lệ, hợp pháp của Khách hàng. Trường hợp cần thiết, Vietbank được quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp bổ sung các văn bản, tài liệu để Vietbank có đủ cơ sở thực thi chỉ thị NHĐT và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị khi Khách hàng chưa cung cấp đầy đủ văn bản, tài liệu theo yêu cầu.
10. Vietbank có biện pháp thông báo cho Khách hàng trên môi trường điện tử về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử, trong đó tối thiểu nêu rõ số tham chiếu giao dịch, ngày giao dịch, số tiền giao dịch. Việc sử dụng kênh thông báo tối thiểu phải qua tin nhắn SMS hoặc email hoặc kênh thông báo khác.
11. Vietbank có quyền quy định loại thiết bị (bao gồm cả điện thoại di động, máy tính, máy tính bảng), loại hệ điều hành thiết bị, loại chương trình phụ trợ (nếu có), loại trình duyệt web, cấu hình thiết bị, cấu hình hệ điều hành, cấu hình trình duyệt web, cấu hình chương trình phụ trợ (nếu có) để có thể sử dụng được các Dịch vụ NHĐT của Vietbank. Vietbank chỉ chấp nhận các chỉ thị NHĐT được gửi đến thông qua hệ thống này và Vietbank cũng thực hiện gửi thông tin liên quan đến việc thực thi chỉ thị NHĐT của Khách hàng qua hệ thống này.
12. Tại thời điểm Vietbank xử lý chỉ thị NHĐT của Khách hàng, Vietbank được quyền từ chối thực thi các chỉ thị này nếu chỉ thị có nội dung không hợp pháp, hợp lệ; tài khoản thanh toán của Khách hàng không đủ số dư; lỗi từ hệ thống của nhà cung cấp dịch vụ/ đối tác cung cấp dịch vụ hoặc hệ thống Vietbank bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của Vietbank.
13. Vietbank không chấp nhận việc đơn phương hủy bỏ chỉ thị NHĐT do Khách hàng đưa ra mà Vietbank đã thực thi thành công; không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị NHĐT khi các chỉ thị này đã được Vietbank thực thi thành công.
14. Vietbank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh do:
    a. Việc truy cập, sử dụng dịch vụ NHĐT hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ NHĐT cung ứng được thực hiện bởi người được ủy quyền của Khách hàng.
    b. Việc mất, bị mất cắp, lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực và/ hoặc các yếu tố định danh khác của Khách hàng mà không phải do lỗi của Vietbank.
    c. Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHĐT không do Vietbank cung cấp và/ hoặc sử dụng dịch vụ NHĐT giả mạo dịch vụ NHĐT của Vietbank.

15. Vietbank được miễn trừ trách nhiệm trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh khi Vietbank thực hiện theo các chỉ thị NHĐT được thực hiện hợp lệ với các thông tin (tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực và/hoặc các yếu tố định danh khác của Khách hàng) được hệ thống của Vietbank xác thực chính xác.
16. Vietbank không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của Khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của Khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng dịch vụ NHĐT Vietbank của Khách hàng mà không do lỗi của Vietbank.
17. Vietbank được miễn trừ trách nhiệm đối với sự ngắt quãng, trì hoãn của các dịch vụ NHĐT, tình trạng không sẵn sàng sử dụng; việc chậm thực thi hoặc không thể thực thi các chỉ thị NHĐT của Khách hàng; hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ NHĐT gây ra bởi Khách hàng và/ hoặc bên thứ ba, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank có thể là sự cố cản trở Vietbank thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm nhưng không giới hạn tình trạng gián đoạn của hệ thống Vietbank (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ Khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông; sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do Vietbank gửi không tới được Khách hàng mà không do lỗi của Vietbank; những sự cố về điện, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc Vietbank xử lý chỉ thị NHĐT của Khách hàng; sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống NHĐT của Vietbank bị tin tặc tấn công hay bất kỳ sự kiện nào khác nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank và/ hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
18. Vietbank được quyền tự động trích tiền trên tài khoản thanh toán của Khách hàng tại Vietbank để thu các khoản phí liên quan đến dịch vụ NHĐT theo biểu phí do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
19. Vietbank được quyền sử dụng hình ảnh, tên tuổi thông tin của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến dịch vụ NHĐT của Vietbank khi được sự đồng ý của Khách hàng về nội dung hình ảnh, thông tin này; hay gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của Vietbank cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho Vietbank.
20. Vietbank không gửi tin nhắn SMS, email cho Khách hàng có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử.
21. Vietbank triển khai các biện pháp giám sát theo thời gian thực nhằm, phát hiện, nhận diện và cảnh báo các giao dịch có dấu hiệu bất thường, dấu hiệu nghi ngờ gian lận trong quá trình khách hàng sử dụng Dịch vụ NHĐT. Các giao dịch/cảnh báo được phân loại theo mức độ rủi ro theo tiêu chí, quy định kiểm soát của Vietbank trong từng thời kỳ để áp dụng biện pháp xử lý phù hợp, bao gồm nhưng không giới hạn: cảnh báo, xác thực bổ sung, tạm giữ/chặn giao dịch, từ chối thực hiện giao dịch, tạm ngừng quyền giao dịch hoặc sử dụng Dịch vụ NHĐT; đồng thời áp dụng các biện pháp xác thực bổ sung, tạm ngừng hoặc từ chối thực hiện giao dịch và các biện pháp xử lý khác theo quy định của pháp luật và quy định của Vietbank.

22. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ NHĐT trong phạm vi đã thỏa thuận với Vietbank, có nghĩa vụ tuân thủ quy định pháp luật, quy định, chỉ dẫn của Vietbank có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT, không sử dụng Dịch vụ NHĐT vào các mục đích bất hợp pháp.
2. Khách hàng có quyền sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP khi đáp ứng điều kiện đăng ký, cài đặt và kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP.
3. Khách hàng có quyền yêu cầu Vietbank đăng ký, thay đổi, bổ sung hoặc ngừng sử dụng các Dịch vụ NHĐT theo đúng quy định của Vietbank; có quyền gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT đến Vietbank theo đúng quy định.
4. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin có liên quan cho Vietbank khi đăng ký dịch vụ NHĐT và chịu trách nhiệm cập nhật các thông tin này kịp thời khi có thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do việc cung cấp cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.
5. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ các yếu tố định danh, mã OTP, thiết bị sinh mã OTP và các yếu tố xác thực khác do Vietbank cung cấp cho Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu đăng nhập, mã PIN kích hoạt, OTP,….Vietbank khuyến nghị Khách hàng:
    a. Không cung cấp các thông tin liên quan đến yếu tố định danh và yếu tố bảo mật cho cá nhân/ tổ chức khác; không khai báo, cung cấp các thông tin này trên các ứng dụng, website không chính thống, không được Vietbank thông báo trên website của Vietbank.
    b. Không cài đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ suy đoán; thay đổi mật khẩu thường xuyên hoặc khi bị lộ/ nghi ngờ bị lộ mật khẩu.
    c. Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện giao dịch NHĐT; không sử dụng mạng Wifi công cộng khi sử dụng Dịch vụ NHĐT; cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để thực hiện các giao dịch NHĐT. Thoát khỏi màn hình truy cập các Dịch vụ NHĐT của Vietbank khi không sử dụng.
    d. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ NHĐT trước khi sử dụng
    e. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng dịch vụ Mobile Banking.
    f. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.
    g. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobie Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc uy tín và cập nhật mẫu nhận diện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch.
6. Thông báo ngay cho Vietbank theo số điện thoại Tổng đài 1800 1122 hoặc liên hệ với bất kỳ TTKD nào gần nhất của Vietbank để được hướng dẫn xử lý nếu:

a. Khách hàng không thể truy cập hệ thống NHĐT Vietbank hay nghi ngờ mã kích hoạt, mật khẩu, tên truy cập, thiết bị bảo mật bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập.
b. Khách hàng phát hiện bất kỳ giao dịch bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống NHĐT Vietbank.
c. Khách hàng bị mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.
d. Khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có chỉ thị NHĐT Vietbank đã, đang hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản tiền gửi thanh toán hay loại tài khoản khác của Khách hàng mở tại Vietbank.

7. Khách hàng phải chịu trách nhiệm với các rủi ro, tổn thất, chi phí, thiệt hại về tài chính phát sinh do những sai sót hay do hành vi lợi dụng, lừa đảo do lỗi của Khách hàng hoặc do không thực hiện nghĩa vụ thông báo theo quy định tại Khoản 6 Điều này, hoặc do không cung cấp thông tin đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời theo quy định của Vietbank.
8. Khách hàng chịu trách nhiệm vô điều kiện đối với các chỉ thị NHĐT được tạo lập bởi tên truy cập, mật khẩu, hoặc các yếu tố định danh khác do Vietbank cung cấp cho Khách hàng; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do việc bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng các yếu tố định danh và yếu tố bảo mật vì bất cứ lý do nào mà không phải do lỗi của Vietbank.
9. Khách hàng chấp nhận rằng tất cả giao dịch, truy vấn thông tin trên hệ thống NHĐT bằng chính tên truy cập và mật khẩu của Khách hàng và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do Vietbank cung cấp cho Khách hàng thì được xem là do chính Khách hàng thực hiện và Khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của tất cả giao dịch, truy vấn thông tin này. Vietbank không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác đối với các chỉ thị NHĐT của Khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được Khách hàng lựa chọn.
10. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo tài khoản đủ số dư khi Vietbank thực thi các chỉ thị NHĐT của Khách hàng; phải thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT cho Vietbank.
11. Khách hàng chấp nhận vô điều kiện để Vietbank thu hồi lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng do lỗi của hệ thống NHĐT hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của Khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch.
12. Khách hàng không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của Vietbank hay có liên quan đến dịch vụ NHĐT của Vietbank khi chưa được sự đồng ý của Vietbank.
13. Khách hàng có nghĩa vụ phối hợp với Vietbank để giải quyết các vấn đề phát sinh khi xảy ra sai sót, sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT.
14. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác của Khách hàng theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này và các quy định pháp luật liên quan,

Điều 13. Tra soát, khiếu nại Giao dịch NHĐT

1. Khi có phát sinh sai sót hoặc có giao dịch nghi ngờ trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch (tức ngày Khách hàng thực hiện giao dịch), bao gồm cả thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, tết, Khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch này. Quá thời hạn 60 ngày, Vietbank có quyền từ chối xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của Khách hàng. Đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế, Khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát tại bất kỳ thời điểm nào Khách hàng phát sinh nhu cầu.
2. Khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trực tiếp tại các TTKD của Vietbank, hoặc khiếu nại qua Tổng đài chăm sóc Khách hàng của Vietbank (18001122), hoặc qua website https://www.vietbank.com.vn, qua email, bưu điện và các kênh khác theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ. Riêng đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế, Vietbank tiếp nhận yêu cầu tra soát trực tiếp của Khách hàng tại TTKD quản lý Hợp đồng Mobile Banking của Khách hàng.
3. Đối với các yêu cầu tra soát, khiếu nại không trực tiếp đến các TTKD của Vietbank, khi có yêu cầu từ Đơn vị tiếp nhận, Khách hàng có trách nhiệm tới TTKD để bổ sung văn bản xử lý tra soát, khiếu nại theo mẫu của Vietbank và/hoặc các chứng từ tra soát, khiếu nại liên quan khác để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại. Văn bản xử lý tra soát, khiếu nại phải được gửi đến Vietbank trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Thời hạn xử lý tra soát, khiếu nại tại Vietbank tối đa không quá 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đề nghị tra soát, khiếu nại. Trong trường hợp hết thời hạn xử lý đề nghị tra soát, khiếu nại theo thỏa thuận này mà vẫn chưa xác định được nguyên nhân hay lỗi thuộc bên nào thì trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc tiếp theo, Vietbank sẽ thỏa thuận với Khách hàng về phương án xử lý cho đến khi có kết luận cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền phân định rõ lỗi và trách nhiệm của các bên.
5. Khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại theo thông báo của Vietbank trong từng thời kỳ.
6. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Vietbank, Khách hàng sẽ phải thanh toán các khoản chi phí phát sinh từ việc xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của Vietbank (nếu có).

Điều 14. Bảo mật thông tin

1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của Vietbank liên quan đến việc cung cấp dịch vụ NHĐT theo các điều khoản tại Bản Điều khoản và điều kiện này và những thông tin về dịch vụ NHĐT cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý bằng văn bản của Vietbank.
2. Vietbank chỉ cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của Vietbank, bên thứ ba

khi các đối tượng này cần phải biết thông tin để thực thi chỉ thị NHĐT của Khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và Vietbank liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.

3. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.
4. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi Hợp đồng chấm dứt.

Điều 15. Xử lý vi phạm và bồi thường thiệt hại

Trường hợp một Bên vi phạm các quy định tại Điều khoản và điều kiện này và gây ra thiệt hại cho Bên còn lại, Bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường toàn bộ tổn thất, chi phí và thiệt hại thực tế phát sinh cho Bên bị vi phạm. Trách nhiệm bồi thường này bao gồm cả các khoản bồi thường, khiếu nại của bên thứ ba xuất phát từ hoặc do hậu quả của hành vi vi phạm gây ra, phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 16. Thông báo và tiếp nhận thông báo

1. Khi Vietbank thay đổi, điều chỉnh các tài liệu, nội dung liên quan đến dịch vụ NHĐT (thay đổi quy định, thay đổi điều khoản và điều kiện, tính năng/ tiện ích, phí dịch vụ, ngừng cung cấp dịch vụ; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang web, ứng dụng cung cấp dịch vụ NHĐT; thay đổi thời gian xử lý giao dịch…), trong từng trường hợp cụ thể, Vietbank sẽ quyết định việc gửi thông báo hay không gửi thông báo đến Khách hàng trên cơ sở đánh giá tầm quan trọng của việc thay đổi và mức độ ảnh hưởng của việc thay đổi đến Khách hàng; trừ trường hợp việc thay đổi/ điều chỉnh các nội dung liên quan đến NHĐT nêu trên được quy định phải thông báo đến Khách hàng theo một hình thức cụ thể (quy định tại các điều khoản của Điều khoản và điều kiện này hoặc các văn bản khác do Vietbank ban hành trong từng thời kỳ).
2. Trong những trường hợp cần thiết phải gửi thông báo đến Khách hàng, Vietbank được quyền chủ động lựa chọn hình thức thông báo phù hợp (gửi thư, email, fax, thông báo trên website,..).
3. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của Vietbank:
   a. Nếu gửi bằng thư bảo đảm/ dịch vụ chuyển phát nhanh: Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư bảo đảm (tính theo dấu bưu điện nơi gửi)
   b. Nếu gửi qua email: Là thời điểm email ra khỏi hệ thống email của Vietbank đến địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.
   c. Nếu gửi qua tin nhắn/gọi trực tiếp: Là thời điểm tin nhắn được ghi nhận đã gửi đi từ hệ thống gửi SMS/OTT của Vietbank đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký hoặc điện thoại trực tiếp cho Khách hàng theo số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.
   d. Trường hợp Vietbank thông báo trên website của Vietbank hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch của các TTKD, Khách hàng được xem là đã nhận kể từ thời điểm Vietbank hoàn tất việc đăng thông tin trên website hoặc Vietbank hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch. Các thông báo này cũng có thể sẽ được gửi cho Khách hàng qua các phương thức khác quy định tại Khoản 3 Điều này tùy thuộc vào mức độ quan trọng của từng thông báo.

Điều 17. Sửa đổi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT

1. Khi Vietbank cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ NHĐT, việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT tại Điều khoản và điều kiện này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT tại Điều khoản và điều kiện này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng, Khách hàng sử dụng các tính năng này và tích chọn đồng ý quy định thì được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu tại Điều khoản và điều kiện này.
2. Không trái với Khoản 1 Điều này, trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, Vietbank có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản của Điều khoản và điều kiện này bằng cách thay đổi trực tiếp trên website của Vietbank hay màn hình dịch vụ NHĐT. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT của Vietbank xem như Khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản, điều kiện nêu tại Điều khoản và điều kiện này.
3. Các sửa đổi, bổ sung điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT theo từng thời điểm được Vietbank và Khách hàng chấp thuận, là một phần của Điều khoản và điều kiện này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 18. Các điều khoản khác

1. Trong Điều khoản và điều kiện này, thuật ngữ "hai bên" hoặc "các bên" hoặc "mỗi bên" được hiểu là Vietbank và Khách hàng; thuật ngữ "bên" được hiểu là Vietbank hoặc Khách hàng.
2. Ngày và giờ quy định trong Hợp đồng này theo giờ và ngày dương lịch Việt Nam.
3. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác của Điều khoản và điều kiện này.
4. Mọi tranh chấp trong quá trình thực hiện theo nội dung của Điều khoản và điều kiện này được hai bên giải quyết bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam giải quyết.
5. Trong trường hợp các điều khoản tại Điều khoản và điều kiện này hay màn hình dịch vụ NHĐT Vietbank được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
6. Các vấn đề không được quy định trong Điều khoản và điều kiện này sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT

1. Các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng chấp thuận với Điều khoản và điều kiện này theo các phương thức quy định tại Khoản 2 Điều 2 cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt dịch vụ hoặc chấm dứt sử dụng dịch vụ.

2. Các trường hợp chấm dứt hiệu lực Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
   a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank, Vietbank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này; hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ NHĐT Vietbank theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này.
   b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm điều khoản, điều kiện tại Điều khoản và điều kiện này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHĐT ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
3. Trong mọi trường hợp chấm dứt Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
4. Khi Khách hàng có nhu cầu ngừng sử dụng các dịch vụ NHĐT và chấm dứt việc thực hiện theo các điều khoản, điều kiện tại Điều khoản và điều kiện này, Khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới TTKD của Vietbank và thực hiện theo thủ tục quy định.
5. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT, cam kết thực hiện đúng các điều khoản, điều kiện này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với Vietbank.

PHẦN 5.1.2: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SMS BANKING

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản và Điều kiện này quy định về việc sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán qua tin nhắn SMS dành cho khách hàng cá nhân đáp ứng các điều kiện theo quy định của Vietbank.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. **Vietbank/ Ngân hàng:** Là Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín.
2. **Dịch vụ SMS Banking/SMS Banking/Dịch vụ:** Là dịch vụ thông báo bằng tin nhắn về biến động số dư trong tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng đến số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
3. **Khách hàng:** Là cá nhân đã mở tài khoản thanh toán tại Vietbank.
4. **Tài khoản/ Tài khoản thanh toán:** Là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng, do Khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một Khách hàng là chủ tài khoản hoặc do nhiều Khách hàng cùng là chủ tài khoản.
5. **Tài khoản thanh toán chung:** Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
6. **Ủy quyền tài khoản thanh toán:** Là việc chủ tài khoản thanh toán ủy quyền cho chủ thể khác trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và quy định của Vietbank.
7. **Trung tâm kinh doanh ("TTKD"):** Là Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của Vietbank.
8. **Phí dịch vụ SMS Banking:** Là khoản tiền phí do Vietbank thu cho dịch vụ SMS Banking.

Điều 3. Đối tượng và Phương thức đăng ký sử dụng hoặc hủy sử dụng dịch vụ

1. Để sử dụng dịch vụ SMS Banking, Khách hàng phải là Khách hàng cá nhân đã mở tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng tại Vietbank và đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking.
2. Khách hàng có thể đăng ký hoặc hủy sử dụng dịch vụ SMS Banking bằng một trong các phương thức sau:
   a. Chủ động thực hiện trên ứng dụng Mobile Banking (*)
   b. Gọi điện đến Hotline 18001122 để yêu cầu đăng ký hoặc hủy đăng ký dịch vụ.
   c. Trực tiếp đến các TTKD của Vietbank để yêu cầu đăng ký hoặc hủy đăng ký dịch vụ.

   (*) Đối với Khách hàng cá nhân có tài khoản thanh toán chung hoặc ủy quyền tài khoản thanh toán cho chủ thể khác, phương thức đăng ký hoặc hủy SMS Banking trên ứng dụng Mobile Banking chỉ áp dụng đối với Khách hàng là chủ tài khoản.
3. Khách hàng có thể đăng ký nhiều số điện thoại nhận biến động số dư cho 01 tài khoản thanh toán.
4. Dịch vụ có hiệu lực ngay lập tức sau khi Khách hàng hoàn tất đăng ký hoặc hủy thành công. Vietbank xác nhận kết quả thực hiện theo từng phương thức như sau:

a. Trường hợp Khách hàng thực hiện trên ứng dụng Mobile Banking: Vietbank hiển thị thông báo xác nhận Khách hàng đã cấu hình kênh thông báo biến động số dư cho tài khoản thành công trên màn hình Dịch vụ của ứng dụng.

b. Trường hợp Khách hàng liên hệ Hotline 18001122: Vietbank gửi tin nhắn SMS xác nhận việc đăng ký hoặc hủy dịch vụ SMS Banking thành công đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Vietbank. Đối với trường hợp đăng ký dịch vụ, Vietbank đồng thời gửi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ SMS Banking đến địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký tại Vietbank.

c. Trường hợp Khách hàng thực hiện tại các TTKD của Vietbank: Vietbank gửi tin nhắn SMS xác nhận việc đăng ký hoặc hủy dịch vụ SMS Banking thành công đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.

Điều 4. Phí dịch vụ SMS Banking và phương thức thu phí

1. Khi đăng ký sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải trả phí dịch vụ theo số lượng tin nhắn phát sinh trong tháng trước liền kề. Phí dịch vụ được tính trên từng hợp đồng đăng ký dịch vụ của Khách hàng, trường hợp Khách hàng có nhiều hợp đồng sẽ tính phí trên từng hợp đồng thỏa điều kiện.
2. Nguyên tắc xác định hợp đồng SMS Banking thỏa điều kiện: 01 hợp đồng = 01 số tài khoản + 01 số điện thoại và trạng thái SMS Banking trên hệ thống Vietbank là Đang hoạt động.
3. Phí dịch vụ cụ thể thực hiện theo biểu phí do Vietbank quy định từng thời kỳ. Khách hàng có thể tìm hiểu thông tin biểu phí của dịch vụ trên website chính thức của Vietbank https://www.vietbank.com.vn.
4. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về biểu phí dịch vụ, Vietbank sẽ niêm yết thông tin trên website chính thức của Vietbank https://www.vietbank.com.vn tối thiểu 05 (năm) ngày làm việc trước ngày dự định điều chỉnh hoặc gửi thông báo cho Khách hàng qua email hoặc gửi thông báo thông qua ứng dụng Mobile Banking hoặc các hình thức khác tùy theo quyết định của Vietbank từng thời kỳ.
5. Hệ thống tự động thu phí dịch vụ bằng cách trích tiền từ tài khoản thanh toán đang đăng ký hợp đồng SMS Banking của Khách hàng tại Vietbank.
6. Đối với trường hợp Khách hàng chưa thực hiện nghĩa vụ thanh toán phí trong khoảng thời gian quy định, Vietbank sẽ thông báo ngưng cung cấp dịch vụ qua tin nhắn SMS đến số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ. Sau khi thông báo, Vietbank sẽ chính thức ngưng cung cấp dịch vụ. Trường hợp Khách hàng muốn đăng ký lại dịch vụ, Khách hàng thực hiện thông qua các phương thức đăng ký tại Khoản 2 Điều 3 của Điều khoản và điều kiện này.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank

1. Có quyền thay đổi phương thức đăng ký hoặc hủy dịch vụ, mức phí, phương thức thu phí dịch vụ SMS Banking tùy thuộc vào chính sách và quy định của Vietbank tại từng thời kỳ.
2. Vietbank được tự động thực hiện trích tiền (ghi nợ) tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Vietbank có đăng ký dịch vụ SMS Banking để hạch toán thu phí dịch vụ SMS Banking.
3. Không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn: chiến tranh, thiên tai, hỏa hoạn, do lỗi/quá tải/tấn công hệ thống gây gián đoạn hệ thống hoặc các sự kiện

nằm ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng, dẫn đến Khách hàng không nhận được hoặc chậm nhận được các tin nhắn SMS thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán của Khách hàng.

4. Có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ đăng ký hoặc hủy SMS Banking cho Khách hàng.
5. Giữ bí mật các thông tin liên quan đến Khách hàng theo quy định pháp luật.
6. Giải quyết và trả lời các khiếu nại của Khách hàng có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ SMS Banking của Khách hàng tại Vietbank.
7. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về tính pháp lý của các giao dịch, cũng như không chịu trách nhiệm về kết quả giao dịch khi có lỗi, sai sót của chính Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ theo đánh giá của Ngân hàng.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Được đăng ký hoặc hủy dịch vụ SMS Banking thông qua các phương thức đăng ký tại Điều 03 của Điều khoản và điều kiện này.
2. Khiếu nại với Vietbank nếu không nhận được tin nhắn SMS biến động số dư trong trường hợp Khách hàng đã thanh toán đầy đủ phí dịch vụ.
3. Bảo quản, giữ bí mật thông tin cá nhân, nội dung tin nhắn do Vietbank gửi, không cung cấp, tiết lộ cho bất cứ bên thứ ba nào.
4. Đồng ý với biểu phí dịch vụ SMS Banking của Ngân hàng khi sử dụng dịch vụ (bao gồm cả việc Vietbank thay đổi mức phí và thay đổi phương thức đăng ký hoặc hủy Dịch vụ).
5. Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ SMS Banking phát sinh khi sử dụng Dịch vụ cho Vietbank.
6. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thiệt hại phát sinh (nếu có) và bồi thường thiệt hại phát sinh trên thực tế cho Ngân hàng nếu Khách hàng có hành vi gian lận, vi phạm quy định pháp luật và quy định của Vietbank khi sử dụng Dịch vụ SMS Banking gây rủi ro cho Vietbank.
7. Khách hàng đồng ý cho Vietbank trích (ghi nợ) tài khoản thanh toán đang đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking để thu phí sử dụng dịch vụ theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ. Đồng thời, cho phép Ngân hàng truy thu phí dịch vụ cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của Ngân hàng từng thời kỳ.

Điều 7. Hiệu lực của Điều khoản và điều kiện

Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ thời điểm việc đăng ký dịch vụ SMS Banking của Khách hàng được Vietbank ghi nhận thành công và chấm dứt hiệu lực khi Khách hàng hủy sử dụng dịch vụ hoặc khi Vietbank ngừng cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này.

PHẦN 5.2. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

PHẦN 5.2.1: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

Điều 1. Giải thích từ ngữ

1. **Vietbank/ Ngân hàng:** Là Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín.
2. **Khách hàng:** Là Khách hàng tổ chức có tài khoản thanh toán tại Vietbank và đăng ký sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của Vietbank.
3. **Trung tâm kinh doanh ("TTKD"):** Là Chi nhánh/Phòng Giao dịch của Vietbank.
4. **Ngân hàng điện tử ("NHĐT"):** Là loại hình dịch vụ được Vietbank cung cấp cho khách hàng trên môi trường mạng để thực hiện các giao dịch NHĐT, không bao gồm các giao dịch trực tiếp tại điểm giao dịch của Vietbank.
5. **Hệ thống NHĐT**: Là một tập hợp có cấu trúc các thiết bị phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu và hệ thống mạng để tạo lập, truyền nhận, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin điện tử được Vietbank sử dụng để phục vụ cho việc quản lý và cung cấp dịch vụ NHĐT.
6. **Dịch vụ ngân hàng điện tử ("Dịch vụ NHĐT"):** Là các dịch vụ trực tuyến trong ngành ngân hàng do Vietbank cung cấp cho Khách hàng thông qua các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank như Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking hoặc các kênh giao dịch khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ; và/ hoặc các dịch vụ do Vietbank liên kết trực tiếp/ gián tiếp với bên thứ ba để cung ứng cho Khách hàng trên các kênh giao dịch hoặc ứng dụng do Vietbank và bên thứ ba liên kết triển khai.
7. **Kênh giao dịch NHĐT:** Là hệ thống các nền tảng giao dịch trực tuyến Vietbank sử dụng để tương tác và cung ứng Dịch vụ NHĐT cho Khách hàng, giúp Khách hàng chủ động thực hiện giao dịch mà không cần phải đến trực tiếp các TTKD của Vietbank. Kênh giao dịch NHĐT của Vietbank bao gồm nhưng không giới hạn các kênh sau:
   c. **Internet Banking:** Là kênh giao dịch NHĐT do Vietbank cung cấp, cho khách hàng thực hiện giao dịch, sử dụng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng thông qua trình duyệt web trên các thiết bị có kết nối Internet. Khách hàng truy cập kênh Vietbank DigiBiz Web theo địa chỉ truy cập https://digibiz.vietbank.com.vn do Vietbank công bố trong từng thời kỳ.
   d. **Mobile Banking:** Là một kênh giao dịch NHĐT do Vietbank cung cấp, cho phép Khách hàng thực hiện giao dịch với Vietbank thông qua ứng dụng Mobile Vietbank DigiBiz dành cho Khách hàng tổ chức được cài đặt trên thiết bị di động. Đường dẫn cài đặt
      - **Thiết bị iOS:** https://apps.apple.com/vn/app/vietbank-digibiz/id6744603716?l=v
      - **Thiết bị Android:**https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vn.vietbankomni
8. **Giao dịch NHĐT:** Là giao dịch được thực hiện trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank, bao gồm:
   c. **Giao dịch tài chính:** Là các giao dịch được thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT làm thay đổi số dư trên tài khoản của Khách hàng như: Chuyển khoản, thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn.

d. **Giao dịch phi tài chính:** Là các giao dịch được thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT nhưng không làm thay đổi số dư trên tài khoản của Khách hàng như: truy vấn thông tin tài khoản, xem thông tin sản phẩm /dịch vụ,…

9. **Gói tài chính:** Là tổ hợp các dịch vụ làm phát sinh giao dịch tài chính và phi tài chính do Vietbank cung ứng cho Khách hàng trên kênh giao dịch Internet Banking.
10. **Gói phi tài chính:** Là tổ hợp các dịch vụ làm phát sinh giao dịch phi tài chính do Vietbank cung ứng cho Khách hàng trên kênh giao dịch Internet Banking.
11. **Chỉ thị NHĐT:** Là các yêu cầu, chỉ dẫn thực thi giao dịch tài chính/phi tài chính được người dùng của khách hàng xác nhận thông qua hệ thống NHĐT để gửi yêu cầu đến Vietbank thực hiện giao dịch, xử lý các yêu cầu theo phạm vi quyền đã đăng ký.
12. **Xác nhận giao dịch điện tử**: là hình thức xác nhận bằng phương tiện điện tử để thể hiện sự chấp thuận của khách hàng đối với các chỉ thị trong giao dịch điện tử qua hệ thống NHĐT Vietbank
13. **Người dùng:** Là cá nhân được tổ chức chỉ định và đăng ký sử dụng Dịch vụ Ngân hàng điện tử, được Vietbank cấp quyền truy cập vào hệ thống Ngân hàng điện tử. Thông tin đăng ký bao gồm nhưng không giới hạn thông tin nhận diện, thông tin giấy tờ tùy thân, tên truy cập, vai trò, quyền người dùng (bao gồm nhưng không giới hạn quyền quản trị, khởi tạo, kiểm soát, phê duyệt giao dịch và các quyền khác,…), hạn mức giao dịch (nếu có), phương thức xác thực giao dịch và các thông tin khác theo quy định của Vietbank từng thời kỳ.
14. **Yếu tố định danh:** Bao gồm Tên đăng nhập, Mật khẩu và/hoặc Mã khóa bí mật dùng một lần và/hoặc các yếu tố nhận diện sinh trắc học, hoặc bất kỳ yếu tố định danh nào khác mà Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
15. **Tên truy cập:** Là chuỗi ký tự định danh bao gồm chữ và/hoặc số do Vietbank cấp hoặc do khách hàng đăng ký theo quy định của Vietbank, bao gồm chữ cái, chữ số và/hoặc các ký tự khác theo quy định trong từng thời kỳ. Username được sử dụng cùng với mật khẩu và/hoặc các phương thức xác thực khác do Vietbank quy định để khách hàng đăng nhập và sử dụng dịch vụ NHĐT trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank.
16. **Mật khẩu**: Là mã khóa bí mật gồm chuỗi ký tự được sử dụng cùng với Tên truy cập để xác thực khách hàng khi đăng nhập và sử dụng Dịch vụ NHĐT trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank. Mật khẩu đăng nhập lần đầu sẽ được hệ thống tự sinh gửi về địa chỉ email của người dùng đã đăng ký với Vietbank trước đó, người dùng phải thay đổi mật khẩu khi đăng nhập lần đầu vào hệ thống để đảm bảo tính bảo mật. Các lần đăng nhập tiếp theo người dùng có thể chủ động cài đặt mật khẩu tùy theo nhu cầu cá nhân và/hoặc quy định về thời gian thay đổi mật khẩu của Vietbank. Các yêu cầu về mật khẩu (độ dài, định dạng, thời gian hiệu lực…) do Vietbank quy định trong từng thời kỳ, đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật.
17. **Mã kích hoạt:** Là chuỗi ký tự được sinh ra ngẫu nhiên từ hệ thống Vietbank, sử dụng để kích hoạt ứng dụng Mobile Banking/Internet Banking/ Soft OTP sau khi cài đặt ứng dụng trên thiết bị di động. Mã kích hoạt chỉ có giá trị cho một lần sử dụng.

18. **Phương thức xác thực:** Là yếu tố bảo mật được Vietbank sử dụng để kiểm tra, xác minh khách hàng trong quá trình khách hàng đăng nhập, truy cập, kích hoạt và thực hiện giao dịch trên các kênh giao dịch NHĐT của Vietbank. Các phương thức xác thực gồm: Mật khẩu, SMS OTP, SOFT OTP, khớp đúng thông tin sinh trắc học, và các phương thức xác thực khác được Vietbank cung cấp, thay đổi, điều chỉnh phù hợp với quy định của pháp luật theo từng thời kỳ.
19. **Giấy tờ tùy thân bao gồm:**
    c. Đối với cá nhân là công dân Việt Nam: Thẻ căn cước công dân, thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử;
    d. Đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam: Hộ chiếu hoặc giấy tờ khác chứng minh được nhân thân do cơ quan có thẩm quyền nước ngoài cấp kèm theo thị thực nhập cảnh hoặc giấy tờ có giá trị thay thị thực hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh; hoặc danh tính điện tử (thông qua việc truy cập vào tài khoản định danh điện tử mức độ 02) (nếu có).
20. **Sinh trắc học:** Là những thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học cá biệt và ổn định của một người để nhận diện, phân biệt người này với người khác (như khuôn mặt, vân tay, mống mắt,…).
21. **Khớp đúng thông tin sinh trắc học (Facepay):** Là hình thức xác nhận giao dịch bằng đối chiếu, so sánh để đảm bảo trùng khớp thông tin sinh trắc học của khách hàng đang thực hiện giao dịch với thông tin sinh trắc học của khách hàng đã được thu thập, lưu trữ tại Vietbank. Hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học đáp ứng yêu cầu sau:
    c. Khách hàng sử dụng phương thức xác thực giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học sai hoặc không thành công liên tiếp vượt quá số lần Vietbank quy định trong từng thời kỳ (tối đa không quá 10 lần), Vietbank được quyền khóa chức năng xác thực giao dịch bằng hình thức khớp đúng thông tin sinh trắc học của khách hàng nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho tài khoản và giao dịch. Chỉ mở khóa khi khách hàng yêu cầu và Vietbank kiểm tra khách hàng trước khi thực hiện, đảm bảo chống gian lận, giả mạo.
    d. Thời gian thực hiện khớp đúng thông tin sinh trắc học tối đa 03 phút.
22. **Mã xác thực/ OTP (One Time Password):** Là mã khóa bí mật dùng một lần, một chuỗi ký tự hoặc số có độ dài từ 6 đến 8 ký tự có hiệu lực trong một khoảng thời gian nhất định, phải gắn với từng giao dịch cụ thể và không được tái sử dụng, thường được sử dụng như một yếu tố thứ 2 để xác thực người dùng truy cập ứng dụng hoặc thực hiện giao dịch.
23. **SMS OTP:** Là hình thức xác thực thông qua mã OTP được Vietbank gửi thông tin thông báo đến khách hàng để nhận biết được mục đích của OTP qua tin nhắn SMS hoặc tin nhắn thông qua dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet. Thời hạn hiệu lực của SMS OTP tối đa không quá 05 phút.
24. **SOFT OTP:** Là hình thức xác nhận thông qua mã OTP được tạo bởi phần mềm cài đặt trên thiết bị di động của khách hàng, phần mềm này được tích hợp với phần mềm ứng dụng Mobile Banking của Vietbank, đáp ứng các yêu cầu sau:

a. Yêu cầu kích hoạt trước khi sử dụng. Mã kích hoạt sử dụng Soft OTP do Vietbank cung cấp cho khách hàng và chỉ được sử dụng để kích hoạt trên một thiết bị di động. Mã kích hoạt có thời hạn hiệu lực sử dụng theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ;

b. Khách hàng sử dụng phương thức xác thực giao dịch bằng Soft OTP nhập sai liên tiếp vượt quá số lần Vietbank quy định trong từng thời kỳ (tối đa không quá 5 lần), Vietbank được quyền khóa chức năng xác thực bằng hình thức SOFT OTP của khách hàng nhằm đảm bảo an toàn, bảo mật cho tài khoản và giao dịch. Chỉ mở khóa Soft OTP khi khách hàng yêu cầu và Vietbank kiểm tra, nhận biết khách hàng trước khi thực hiện mở khóa, đảm bảo chống gian lận, giả mạo;

c. Mã OTP có hiệu lực tối đa 02 phút.

25. **Hạn mức giao dịch:** Là quy định về số tiền giao dịch tối đa/tối thiểu Vietbank cho phép khách hàng thực hiện giao dịch trong một lần giao dịch và số tiền tối đa giao dịch trong một ngày trên mỗi kênh NHĐT (Internet Banking/Mobile Banking). Hạn mức giao dịch do Vietbank quy định từng thời kỳ.
26. **Ứng dụng bên thứ ba:** Là các ứng dụng không do Vietbank xây dựng hoặc sở hữu. Việc liên kết với ứng dụng bên thứ ba phải thông qua bản hợp đồng cung cấp dịch vụ thể hiện các nội dung liên kết, phạm vi liên kết và trách nhiệm của các bên trong quá trình liên kết và được sự chấp thuận, đồng ý của các bên thể hiện qua bản ký và mộc dấu còn hiệu lực.
27. **Dịch vụ OTT (Over-The-Top):** Là hình thức gửi nhận tin nhắn thông báo (biến động số dư, thông tin khuyến mãi...) qua Internet thông qua ứng dụng Mobile Banking của Vietbank thay vì qua tin nhắn SMS truyền thống của nhà mạng viễn thông.
28. **Màn hình Dịch vụ:** Là màn hình hiển thị trên các Thiết bị đầu cuối do Khách hàng sử dụng để gửi các yêu cầu giao dịch và nhận các thông tin của Dịch vụ trực tiếp từ hệ thống Vietbank.
29. **Tài khoản thanh toán chung / TKTT chung**: Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng mở tài khoản thanh toán.

Điều 2. Điều khoản áp dụng

1. Điều khoản và điều kiện này quy định quyền và nghĩa vụ của Khách hàng và Vietbank và các nội dung khác liên quan đến việc đăng ký, sử dụng Dịch vụ NHĐT mà Vietbank cung cấp cho Khách hàng.
2. Vietbank hiểu rằng Khách hàng đã chấp thuận, cam kết tuân thủ và chịu trách nhiệm cập nhật Điều khoản và điều kiện này khi:
   a. Khách hàng đăng ký sử dụng Dịch vụ NHĐT; hoặc
   b. Khách hàng làm theo chỉ dẫn cam kết tuân thủ trên Màn hình Dịch vụ; hoặc
   c. Khách hàng trước đó đã đăng ký và tiếp tục sử dụng bất kỳ Dịch vụ NHĐT nào do Vietbank cung cấp kể từ Ngày áp dụng của Bản Điều khoản và điều kiện này và các phiên bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế được công bố tại website của Vietbank trong từng thời kỳ.

Điều 3. Hạn mức Giao dịch NHĐT

1. Khách hàng thực hiện các Giao dịch NHĐT phải tuân theo quy định về hạn mức giao dịch của Vietbank.
2. Các loại hạn mức giao dịch được Vietbank quy định cụ thể tùy theo đối tượng Khách hàng, loại giao dịch thực hiện, phương thức xác thực sử dụng và kênh giao dịch NHĐT tương ứng. Hạn mức giao dịch kèm phương thức xác thực được ban hành trong thông báo của Vietbank theo từng thời kỳ.
3. Vietbank sẽ thiết lập hạn mức giao dịch của Khách hàng dựa trên thông tin Khách hàng đăng ký với Vietbank (dịch vụ đăng ký, phương thức xác thực, hạn mức,…).
4. Hạn mức giao dịch của Khách hàng không được vượt quá hạn mức tối đa do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
5. Khách hàng có nhu cầu giao dịch với Hạn mức giao dịch cao hơn hạn mức do Vietbank quy định (nhưng không được vượt quá hạn mức tối đa theo quy định của Ngân hàng nhà nước) phải thực hiện đăng ký với Vietbank và được Vietbank chấp thuận; đồng thời phải cam kết chấp nhận, chịu trách nhiệm về các rủi ro có thể phát sinh (nếu có) từ việc đăng ký này.
6. Khách hàng thực hiện việc đăng ký, thay đổi hạn mức giao dịch tại các TTKD của Vietbank hoặc các kênh giao dịch khác được Vietbank hỗ trợ trong từng thời kỳ.

Điều 4. Đăng nhập lần đầu và đăng nhập trên thiết bị khác

1. Đối với người dùng là đại diện theo pháp luật của Khách hàng tổ chức, và/hoặc người đại diện theo ủy quyền đăng ký với Vietbank quyền duyệt cuối giao dịch NHĐT (nếu có) là công dân Việt Nam chưa xác thực sinh trắc học, khi đăng nhập lần đầu hoặc đăng nhập trên thiết bị khác với thiết bị đăng nhập Mobile Banking lần gần nhất phải thực hiện xác thực Khách hàng tối thiểu bao gồm các hình thức sau:
   a. Khớp đúng SMS OTP thông qua số điện thoại đã được Khách hàng đăng ký hoặc phương thức xác thực khác do Vietbank triển khai từng thời kỳ;
   b. Khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng với (i) dữ liệu sinh trắc học được lưu trong chíp của thẻ Căn cước công dân của Khách hàng do Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội cấp hoặc Thẻ Căn cước của Khách hàng do Bộ Công an cấp, (ii) hoặc thông qua xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng do Hệ thống định danh và xác thực điện tử quốc gia tạo lập;
   c. Hoặc khớp đúng thông tin sinh trắc học của Khách hàng với dữ liệu sinh trắc học được lưu trong cơ sở dữ liệu sinh trắc học về Khách hàng đã được thu thập và kiểm tra (*),

   (*): Đảm bảo sự khớp đúng giữa thông tin sinh trắc học của Khách hàng thông qua: (i) xác thực tài khoản định danh điện tử của Khách hàng do Hệ thống định danh và xác thực điện tử quốc gia tạo lập; (ii) hoặc gặp mặt trực tiếp Khách hàng.

2. Trường hợp người dùng là cá nhân người nước ngoài được phép sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng tổ chức khi đáp ứng đầy đủ điều kiện nhận biết Khách hàng, đăng ký sử dụng dịch vụ và phương thức xác thực theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.
3. Người dùng của Khách hàng tổ chức không thuộc trường hợp nêu tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này khi đăng nhập lần đầu trên Mobile Banking/ Internet Banking, xác thực bằng hình thức khớp đúng SMS OTP thông qua số điện thoại đã được Khách hàng đăng ký hoặc phương thức xác thực khác do Vietbank triển khai từng thời kỳ.
4. Trường hợp khách hàng đăng nhập trên thiết bị/trình duyệt khác so với thiết bị/trình duyệt đăng nhập Mobile Banking/Internet banking lần gần nhất, xác thực bằng hình thức khớp đúng SMS OTP thông qua số điện thoại đã được khách hàng đăng ký hoặc phương thức xác thực khác do Vietbank triển khai từng thời kỳ bao gồm nhưng không giới hạn ở mật khẩu đăng nhập, OTP, Soft OTP, sinh trắc học hoặc các phương thức xác thực khác do Ngân hàng quy định. Trong trường hợp khách hàng không thể tự cấp quyền, khách hàng cần liên hệ Tổng đài 1800 1122 hoặc bất kỳ TTKD nào gần nhất để hỗ trợ đăng nhập trên thiết bị khác.
5. Vietbank thông báo việc đăng nhập lần đầu ứng dụng Mobile Banking/ Internet Banking hoặc đăng nhập ứng dụng Mobile Banking/ Internet Banking trên thiết bị khác với thiết bị thực hiện đăng nhập ứng dụng Mobile Banking/ Internet Banking lần gần nhất qua email và/hoặc các kênh khác do khách hàng đăng ký (điện thoại…) được Vietbank triển khai từng thời kỳ.
6. Trường hợp khách hàng đăng nhập trên thiết bị mới hoặc đăng nhập lại ứng dụng Mobile Banking, khách hàng phải cài đặt, sử dụng phiên bản mới nhất hoặc phiên bản gần nhất bảo đảm các yêu cầu về an toàn, bảo mật theo quy định. Khách hàng không được phép hạ phiên bản (downgrading) xuống sử dụng các phiên bản thấp hơn trong trường hợp này.
7. Trường hợp khách hàng đăng nhập trên thiết bị mà ứng dụng Mobile Banking phát hiện trong các dấu hiệu sau sẽ tự động thoát hoặc dừng hoạt động và thông báo cho khách hàng lý do gồm:
    a. Có trình gỡ lỗi (debugger) được gắn vào hoặc môi trường có trình gỡ lỗi đang hoạt động; hoặc khi ứng dụng bị chạy trong môi trường giả lập (emulator)/ máy ảo/ thiết bị giả lập; hoặc hoạt động ở chế độ cho phép máy tính giao tiếp trực tiếp với thiết bị Android (Android Debug Bridge);
    b. Phần mềm ứng dụng bị chèn mã bên ngoài ứng dụng khi đang chạy, thực hiện các hành vi như theo dõi các hàm được chạy, ghi lại log dữ liệu truyền qua các hàm, API.... (hook); hoặc phần mềm ứng dụng bị can thiệp, đóng gói lại (repacking);
    c. Thiết bị đã bị phá khóa (root / jailbreak); hoặc bị mở khóa cơ chế bảo vệ (unlockbootloader).

Điều 5. Tên truy cập, mật khẩu

1. Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT phải đăng ký Tên truy cập với Vietbank.
    a. Đối với Khách hàng tổ chức: Tên truy cập phải có độ dài tối thiểu 06 ký tự và tối đa 60 ký tự, không được sử dụng toàn bộ ký tự trùng nhau hoặc liên tục theo thứ tự trong bảng chữ cái, chữ số.
    b. Tên truy cập không được trùng với tên truy cập đã tồn tại trên hệ thống.

2. Tên truy cập bị khóa nếu Khách hàng nhập sai mật khẩu liên tiếp 05 lần.
3. Vietbank sẽ gửi mật khẩu cho Khách hàng sau khi Khách hàng đăng ký thành công dịch vụ NHĐT hoặc khi Khách hàng có yêu cầu cấp lại mật khẩu.
4. Mật khẩu do Vietbank gửi được sinh ra một cách ngẫu nhiên từ hệ thống NHĐT của Vietbank và được Vietbank thông báo đến Khách hàng qua email Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.
5. Khách hàng sử dụng mật khẩu do Vietbank cung cấp để đăng nhập vào kênh NHĐT Internet Banking/ Mobile Banking (áp dụng cho đăng nhập lần đầu, hoặc đăng nhập sau khi được cấp lại mật khẩu). Sau khi đăng nhập thành công, Khách hàng phải thay đổi mật khẩu theo đúng quy định.
6. Mật khẩu do Khách hàng đặt phải chứa tối thiểu 08 ký tự, và có chứa ít nhất 01 ký tự số, 01 ký tự chữ hoa, 01 ký tự chữ thường, có hoặc không có ký tự đặc biệt.
7. Thời hạn và hiệu lực mật khẩu:
    a. Ứng dụng Vietbank DigiBiz dành cho Khách hàng tổ chức: mật khẩu người dùng có thời hạn hiệu lực tối đa 180 ngày.
    b. Mật khẩu được cấp phát mặc định lần đầu thời gian hiệu lực tối đa 03 ngày, quá thời hạn này, hệ thống Vietbank hủy hiệu lực mật khẩu hết hạn sử dụng. Vietbank thông báo đồng thời qua thư điện tử, ứng dụng NHĐT Vietbank DigiBiz App, Web đến người dùng tối thiểu 15 ngày trước ngày mật khẩu hết hiệu lực. Người dùng phải đổi mật khẩu đã hết hạn sử dụng ngay sau khi đăng nhập vào ứng dụng NHĐT Vietbank DigiBiz, Web.
8. Quy tắc tạo và sử dụng mật khẩu (độ dài, cấu trúc mật khẩu, thời gian hiệu lực…) được Vietbank thay đổi theo từng thời kỳ, đảm bảo tuân thủ theo quy định của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và pháp luật.

Điều 6. Phạm vi cung cấp dịch vụ NHĐT

1. Với mỗi kênh giao dịch NHĐT Khách hàng đăng ký sử dụng, Vietbank cung cấp cho Khách hàng các tính năng, tiện ích tương ứng với từng kênh.
2. Chi tiết các tính năng, tiện ích dịch vụ trên từng kênh giao dịch, phạm vi giao dịch do Vietbank thông báo cho Khách hàng trong từng thời kỳ.
3. Các tính năng, tiện ích dịch vụ NHĐT Vietbank cung cấp cho Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn các tính năng, tiện ích sau:
    a. Truy vấn thông tin tài khoản.
    b. Chuyển khoản trong hệ thống.
    c. Chuyển khoản ngoài hệ thống.
    d. Chuyển khoản bằng mã QR.
    e. Mở, tất toán tài khoản tiền gửi có kỳ hạn online.
    f. Thanh toán hóa đơn.
    g. Chi lương
    h. Thanh toán theo lô

i. Nhận thông báo từ Vietbank (OTT).

j. Các tính năng/ tiện ích khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.

4. Tùy theo tình hình thực tế, các tính năng/Dịch vụ NHĐT, đối tượng Khách hàng, kênh giao dịch do Vietbank triển khai có thể thay đổi trong từng thời kỳ.
5. Các tài liệu, thông tin, dữ liệu trong hồ sơ mở dịch vụ ngân hàng điện tử của Khách hàng phải còn hiệu lực và thời hạn sử dụng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Các giao dịch trên kênh Ngân hàng điện tử sẽ bị tạm dừng đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân của Khách hàng và người liên quan hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.

Điều 7. Sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP

1. Điều khoản này áp dụng đối với người dùng của Khách hàng tổ chức sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP để xác thực các giao dịch NHĐT được thực hiện trên kênh NHĐT của Vietbank.
2. Người dùng của khách hàng tổ chức thực hiện kích hoạt và cài đặt mã PIN Soft OTP trên ứng dụng mobile Vietbank DigiBiz để được sử dụng dịch vụ NHĐT, sau khi khách hàng tổ chức đăng ký và được Vietbank ghi nhận trên hệ thống.
3. Để đăng ký, kích hoạt và sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP, Khách hàng tổ chức cần đáp ứng các điều kiện sau:
   a. Hoàn tất thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT và thông tin người dùng;
   b. Người dùng tải, cài đặt và kích hoạt ứng dụng NHĐT Vietbank DigiBiz trên thiết bị di động theo hướng dẫn của Vietbank.
   c. Cài đặt Soft OTP, chấp thuận Điều khoản và điều kiện sử dụng Dịch vụ NHĐT, bao gồm các quy định về phương thức xác thực SOFT OTP.
   d. Hoàn tất các bước kiểm tra, nhận biết và xác thực Khách hàng theo quy định của Vietbank và quy định pháp luật trước khi đăng ký, kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP.
   e. Cài đặt mật khẩu cho thiết bị di động và cài đặt ngày, giờ trên thiết bị di động ở chế độ tự động.
   f. Đảm bảo thiết bị di động cài đặt ứng dụng Vietbank DigiBiz không bị phá khóa (root/jailbreak), không bị mở khóa cơ chế bảo vệ (unlock bootloader) hoặc bị can thiệp làm vô hiệu hóa các cơ chế bảo mật của hệ điều hành.
   g. Việc đăng ký, thay đổi hoặc kích hoạt lại phương thức xác thực SOFT OTP được thực hiện tại điểm giao dịch của Vietbank hoặc thông qua các kênh khác do Vietbank cung cấp trong từng thời kỳ.

Điều 8. Phí dịch vụ NHĐT

1. Khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT do Vietbank cung cấp phải thanh toán các khoản phí có liên quan cho Vietbank theo biểu phí do Vietbank quy định.
2. Vietbank có quyền quy định, áp dụng và thay đổi các khoản phí (loại phí, mức phí, cách thu phí, …) trong từng thời kỳ. Biểu phí dịch vụ NHĐT được thông báo trên website Vietbank. Khi có sự thay đổi về biểu phí dịch vụ NHĐT, Vietbank sẽ thông báo cho Khách hàng bằng các hình thức phù hợp do

Vietbank quyết định trong từng thời kỳ như thông báo qua website, tin nhắn, email…. hoặc các hình thức khác. Biểu phí này sẽ có giá trị ràng buộc giữa hai bên nếu Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT của Vietbank sau khi loại phí, biểu phí thay đổi có hiệu lực.

3. Đối với các giao dịch có thu phí khi thực hiện giao dịch hoặc phí phát sinh định kỳ hàng tháng/ quý/ năm, Vietbank sẽ tự động trích tiền từ tài khoản thanh toán phù hợp của Khách hàng để thu phí.
4. Trường hợp tài khoản thanh toán của Khách hàng tại thời điểm xử lý giao dịch không đủ số dư để thực hiện giao dịch và thanh toán phí dịch vụ, Vietbank sẽ không thực thi chỉ thị thanh toán của Khách hàng.
5. Phí dịch vụ NHĐT Vietbank được Vietbank thu bằng loại tiền VND.

Điều 9. Thời gian Giao dịch NHĐT và thời gian xử lý Giao dịch NHĐT

1. Thời gian Giao dịch NHĐT là thời gian Khách hàng có thể thực hiện các giao dịch trên kênh giao dịch NHĐT của Vietbank.
2. Thời gian Giao dịch NHĐT là 24 giờ/ ngày và 7 ngày/ tuần.
3. Khi có thay đổi về thời gian giao dịch, Vietbank sẽ thông báo đến Khách hàng bằng các hình thức theo quy định tại Điều 13 bản Điều khoản và điều kiện này.
4. Sau khi khách hàng thực hiện giao dịch NHĐT và gửi đến Vietbank xử lý, khách hàng sẽ được Vietbank thông báo trạng thái giao dịch trên màn hình giao diện và thông báo kết quả xử lý giao dịch về email người dùng đăng ký với Vietbank trước đó (bao gồm nhưng không giới hạn thông báo về trạng thái bất thường về việc đăng nhập trên thiết bị khác, về giao dịch được Vietbank triển khai cảnh báo đến khách hàng theo từng thời kỳ). Trạng thái của giao dịch có thể được cập nhật phụ thuộc vào kết quả xử lý sau đó.
5. Khách hàng gửi các chỉ thị NHĐT đến Vietbank qua hệ thống NHĐT của Vietbank. Các chỉ thị này phải được lập với thông tin chính xác và đầy đủ theo quy định của Vietbank, được xác thực bằng một trong các phương thức xác thực Khách hàng lựa chọn sử dụng trước khi gửi đến hệ thống NHĐT của Vietbank.
6. Các chỉ thị NHĐT chỉ được xem là Vietbank đã nhận được khi và chỉ khi các chỉ thị này đã đi vào hệ thống NHĐT của Vietbank đúng cách và có thể truy cập, xử lý theo quy định của Vietbank. Kết quả xử lý sẽ được Vietbank phản hồi đến khách hàng trên giao diện, thông báo qua email người dùng đã đăng ký với Vietbank trạng thái giao dịch gồm nhưng không giới hạn các trạng thái sau:
    a. Thành công: Chỉ thị NHĐT của khách hàng đã được Vietbank xử lý thành công và phát sinh hiệu lực theo nội dung khách hàng đã yêu cầu.
    b. Thất bại: Chỉ thị NHĐT khi giao dịch không được Vietbank thực hiện thành công và không phát sinh hiệu lực theo nội dung Khách hàng đã yêu cầu.
    c. Chờ tra soát: Chỉ thị NHĐT đang được Vietbank tiến hành xử lý nhưng chưa xác định rõ kết quả thành công/ thất bại, giao dịch sẽ được hoàn tất xử lý sau khi Vietbank thực hiện tra soát, đối soát.

7. Thời gian xử lý giao dịch là thời gian Vietbank tiếp nhận và xử lý các giao dịch thực hiện qua kênh giao dịch NHĐT của khách hàng, đảm bảo tuân thủ quy định về thời gian làm việc giữa Vietbank và tổ chức thứ ba (NHNN hoặc các tổ chức, trung gian thanh toán có liên quan).
8. Thời gian xử lý giao dịch được quy định như sau:
    a. Đối với các giao dịch do Vietbank xử lý, không phụ thuộc vào đối tác thứ ba: Vietbank xử lý giao dịch ngay sau khi hệ thống NHĐT tiếp nhận chỉ thị NHĐT của Khách hàng.
    b. Đối với các giao dịch phụ thuộc vào tổ chức thứ ba:
        i. Giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống qua kênh Citad: Phụ thuộc vào thời gian ngừng nhận lệnh thanh toán của NHNN. Các giao dịch gửi đến Vietbank sau thời gian ngừng nhận lệnh trong ngày sẽ được Vietbank lưu giữ và xử lý vào ngày làm việc tiếp theo. Đối với các giao dịch này, Vietbank có thể trích/phong tỏa tiền trên tài khoản của khách hàng ngay sau khi khách hàng gửi chỉ thị NHĐT đến Vietbank nhằm đảm bảo cho việc giao dịch được thực thi.
        ii. Giao dịch chuyển khoản ngoài hệ thống qua kênh Napas: Vietbank thực hiện trích tiền trên tài khoản của khách hàng ngay sau khi khách hàng gửi chỉ thị NHĐT đến Vietbank và ghi có vào tài khoản trung gian theo quy định xử lý giao dịch của Vietbank triển khai từng thời kỳ.
9. Vietbank thực thi chỉ thị NHĐT của Khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể, căn cứ thời điểm Khách hàng khởi tạo chỉ thị và quy định về thời gian giao dịch tại Khoản 8 Điều này. Thời gian thực thi chỉ thị NHĐT có thể thay đổi hoặc tạm hoãn mà không cần thông báo trước với Khách hàng trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, sự cố gián đoạn hệ thống kỹ thuật, hoặc khi có yêu cầu từ cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
10. Vietbank gửi thông báo Giao dịch NHĐT qua thư điện tử hoặc kênh thông báo khác do Vietbank triển khai trong từng thời kỳ. Đối với tài khoản thanh toán chung, Vietbank gửi thông báo giao dịch đến chủ thể đã thực hiện giao dịch trên kênh NHĐT.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank

1. Vietbank cung cấp Dịch vụ NHĐT trong phạm vi khách hàng đăng ký sử dụng và thỏa thuận với Vietbank. Vietbank có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không tuân thủ đúng các quy định của Vietbank về đăng ký và sử dụng dịch vụ trong từng thời kỳ.
2. Vietbank áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu xác minh thông tin nhận biết trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.
3. Vietbank được khóa và/hoặc tạm ngừng quyền truy cập, giao dịch và sử dụng dịch vụ NHĐT của Khách hàng khi:
    a. Vietbank phát hiện khách hàng có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo và/ hoặc Khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hành vi vi phạm pháp luật hoặc khi Vietbank nhận được thông tin, cảnh báo, đề nghị phối hợp từ Bộ Công an hoặc cơ quan chức năng khác hoặc đầu mối

được cơ quan có thẩm quyền chỉ định theo quy định của pháp luật, hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

b. Vietbank nhận được thông tin phản ánh, khiếu nại bằng văn bản của cá nhân, tổ chức khác đối với Khách hàng có hành vi, dấu hiệu gian lận, giả mạo, lừa đảo, vi phạm pháp luật.

c. Vietbank phát hiện Khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu mở tài khoản thanh toán/ đăng ký dịch vụ NHĐT, các thông tin, tài liệu có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc theo nhận định của Vietbank, thông tin, tài liệu liên quan đến Khách hàng có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết, nghĩa vụ nào đối với Vietbank.

d. Khách hàng thực hiện lệnh chuyển tiền đến tài khoản cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của Vietbank hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ.

e. Vietbank phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết Khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của Khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán áp dụng đối với tài khoản thanh toán mở bằng phương thức điện tử.

f. Vietbank phát hiện ứng dụng Mobile Banking đang cài đặt trong thiết bị di động của Khách hàng có trình gỡ lỗi (debugger) được gắn vào hoặc môi trường có trình gỡ lỗi đang hoạt động; hoặc khi ứng dụng bị chạy trong môi trường giả lập (emulator)/ máy ảo/ thiết bị giả lập; hoặc hoạt động ở chế độ cho phép máy tính giao tiếp trực tiếp với thiết bị Android (Android Debug Bridge);

g. Vietbank phát hiện phần mềm ứng dụng bị chèn mã bên ngoài ứng dụng khi đang chạy, thực hiện các hành vi như theo dõi các hàm được chạy, ghi lại log dữ liệu truyền qua các hàm, API.... (hook); hoặc phần mềm ứng dụng bị can thiệp, đóng gói lại (repacking);

h. Vietbank phát hiện thiết bị di động Khách hàng đang sử dụng đã bị phá khóa (root / jailbreak); hoặc bị mở khóa cơ chế bảo vệ (unlockbootloader)

i. Vietbank phát hiện thiết bị di động của Khách hàng nằm trong danh sách hạn chế do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.

j. Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cho Vietbank.

4. Vietbank được khóa/ tạm ngừng quyền truy cập và sử dụng Dịch vụ NHĐT của khách hàng khi:

a. Khách hàng có dấu hiệu vi phạm và/hoặc vi phạm các quy định của dịch vụ hoặc có dấu hiệu giả mạo, lừa đảo và/ hoặc khách hàng thuộc danh sách có nghi ngờ/danh sách đen/danh sách cảnh báo liên quan đến giao dịch gian lận, lừa đảo, rửa tiền, tài trợ khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, vi phạm pháp luật của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b. Vietbank nhận được thông tin phản ánh, khiếu nại bằng văn bản của cá nhân, tổ chức khác đối với khách hàng có hành vi, dấu hiệu gian lận, giả mạo, lừa đảo, vi phạm pháp luật.

c. Vietbank phát hiện khách hàng cung cấp thông tin, tài liệu mở tài khoản thanh toán/ đăng ký dịch vụ NHĐT, các thông tin, tài liệu có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc theo nhận định

của Vietbank, thông tin, tài liệu liên quan đến khách hàng có dấu hiệu giả mạo/ không đúng sự thật và/ hoặc khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết, nghĩa vụ nào đối với Vietbank.

d. Khách hàng thực hiện lệnh chuyển tiền đến tài khoản cảnh báo/có gian lận/nghi ngờ gian lận/có lừa đảo/nghi ngờ lừa đảo theo quy định của Vietbank hoặc của các tổ chức tín dụng khác trong từng thời kỳ.

e. Khi phát hiện có sai lệch hoặc có dấu hiệu bất thường giữa thông tin nhận biết khách hàng với các yếu tố sinh trắc học của khách hàng trong quá trình mở và sử dụng tài khoản thanh toán áp dụng đối với tài khoản thanh toán mở bằng phương thức điện tử.

f. Vietbank phát hiện ứng dụng Mobile Banking đang cài đặt trong thiết bị di động của khách hàng có trình gỡ lỗi (debugger) được gắn vào hoặc môi trường có trình gỡ lỗi đang hoạt động; hoặc khi ứng dụng bị chạy trong môi trường giả lập (emulator)/ máy ảo/ thiết bị giả lập; hoặc hoạt động ở chế độ cho phép máy tính giao tiếp trực tiếp với thiết bị Android (Android Debug Bridge);

g. Vietbank phát hiện phần mềm ứng dụng bị chèn mã bên ngoài ứng dụng khi đang chạy, thực hiện các hành vi như theo dõi các hàm được chạy, ghi lại log dữ liệu truyền qua các hàm, API.... (hook); hoặc phần mềm ứng dụng bị can thiệp, đóng gói lại (repacking);

h. Vietbank phát hiện thiết bị di động khách hàng đang sử dụng đã bị phá khóa (root / jailbreak); hoặc bị mở khóa cơ chế bảo vệ (unlockbootloader).

i. Vietbank phát hiện thiết bị di động của khách hàng nằm trong danh sách hạn chế do Vietbank quy định.

j. Khách hàng không thanh toán phí dịch vụ cho Vietbank.

5. Vietbank có quyền khóa truy cập và sử dụng tính năng xác thực bằng SOFT OTP trong các trường hợp sau:

a. Khách hàng nhập sai mã PIN kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP 05 lần liên tiếp, hoặc

b. Vietbank nhận được thông báo hoặc yêu cầu của Khách hàng về việc thiết bị di động sử dụng SOFT OTP bị mất, bị thất lạc và /hoặc thông tin bảo mật bị lộ.

c. Vietbank có quyền thu thập thông tin định danh thiết bị mà Khách hàng đã tải từ các ứng dụng do Vietbank cung cấp để nhận dạng thiết bị nhằm phục vụ việc thẩm định, phê duyệt thiết bị theo tiêu chuẩn đăng ký sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP, bảo đảm an toàn, bảo mật, và phòng, chống gian lận. Loại dữ liệu, mục đích xử lý, phạm vi sử dụng, việc chia sẻ và biện pháp bảo mật được thực hiện theo chính sách bảo vệ dữ liệu của Vietbank và quy định của pháp luật trong từng thời kỳ.

6. Vietbank có trách nhiệm thực thi các chỉ thị NHĐT hợp lệ, hợp pháp của khách hàng. Vietbank được quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các văn bản cần thiết để Vietbank có đủ cơ sở thực thi chỉ thị NHĐT và không chịu trách nhiệm về sự chậm trễ trong việc thực thi chỉ thị này.

7. Vietbank có biện pháp thông báo cho khách hàng trên môi trường điện tử về bằng chứng giao dịch thanh toán thực hiện bằng phương tiện điện tử, trong đó tối thiểu nêu rõ số tham chiếu giao dịch, ngày

giao dịch, số tiền giao dịch. Việc sử dụng kênh thông báo tối thiểu phải qua tin nhắn SMS hoặc email hoặc kênh thông báo khác.

8. Vietbank có quyền quy định nhà cung cấp dịch vụ truyền thông (bao gồm công ty cung cấp dịch vụ viễn thông di động, công ty cung cấp dịch vụ Internet- ISP), loại thiết bị (bao gồm cả điện thoại di động, máy tính, máy tính bảng), loại hệ điều hành thiết bị, loại chương trình phụ trợ (nếu có), loại trình duyệt web, cấu hình thiết bị, cấu hình hệ điều hành, cấu hình trình duyệt web, cấu hình chương trình phụ trợ (nếu có) để có thể sử dụng được các Dịch vụ NHĐT của Vietbank. Vietbank chỉ chấp nhận các chỉ thị NHĐT được gửi đến thông qua hệ thống này và Vietbank cũng thực hiện gửi thông tin liên quan đến việc thực thi chỉ thị NHĐT của khách hàng qua hệ thống này. Khi có nhiều phiên bản trình duyệt web, chương trình phụ trợ hay hệ điều hành, Vietbank có quyền từ chối hỗ trợ khách hàng sử dụng Dịch vụ NHĐT Vietbank trên các phiên bản cũ.
9. Tại thời điểm Vietbank xử lý chỉ thị NHĐT của khách hàng, Vietbank được quyền từ chối thực thi các chỉ thị này nếu chỉ thị có nội dung không hợp pháp, hợp lệ; tài khoản thanh toán của khách hàng không đủ số dư; lỗi từ hệ thống của nhà cung cấp dịch vụ/ đối tác cung cấp dịch vụ hoặc hệ thống Vietbank bị lỗi, bị tấn công hoặc các nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của Vietbank.
10. Vietbank không chấp nhận việc đơn phương hủy bỏ chỉ thị NHĐT do khách hàng đưa ra mà Vietbank đã thực thi thành công; không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào phát sinh bởi việc không thể hủy bỏ, sửa đổi, chậm thực thi các chỉ thị NHĐT khi các chỉ thị này đã được Vietbank thực thi thành công.
11. Vietbank không chịu trách nhiệm đối với những thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp mà Khách hàng phải chịu phát sinh do:
    a. Việc truy cập, sử dụng dịch vụ NHĐT hoặc tiếp cận các thông tin mà dịch vụ NHĐT cung ứng được thực hiện bởi người được ủy quyền của Khách hàng.
    b. Việc mất, bị mất cắp, lộ tên truy cập, mật khẩu, thông tin xác thực và/ hoặc các yếu tố định danh khác của Khách hàng mà không phải do lỗi của Vietbank.
    c. Khách hàng sử dụng phần mềm, tài liệu hay tuân theo các chỉ dẫn liên quan đến dịch vụ NHĐT không do Vietbank cung cấp và/ hoặc sử dụng dịch vụ NHĐT giả mạo dịch vụ NHĐT của Vietbank.
12. Vietbank được miễn trừ mọi trách nhiệm trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh khi Vietbank thực hiện theo các chỉ thị NHĐT được thực hiện hợp lệ với các thông tin (tên truy cập, mật khẩu, Soft OTP, thông tin xác thực và /hoặc các yếu tố định danh khác của khách hàng) được hệ thống của Vietbank xác thực chính xác.
13. Vietbank không chịu bất cứ trách nhiệm nào khi sự cố xảy ra do nguyên nhân kỹ thuật thuộc trang thiết bị của khách hàng hoặc do lỗi vô ý, cố ý của khách hàng gây ra hoặc do các rủi ro xảy ra với việc sử dụng Dịch vụ NHĐT Vietbank của khách hàng mà không do lỗi của Vietbank.
14. Vietbank được miễn trừ mọi trách nhiệm đối với sự ngắt quãng, trì hoãn của các Dịch vụ NHĐT, tình trạng không sẵn sàng sử dụng; việc chậm thực thi hoặc không thể thực thi các chỉ thị NHĐT của khách hàng; hoặc bất kỳ sự cố nào xảy ra trong quá trình cung cấp Dịch vụ NHĐT gây ra bởi khách

hàng và/ hoặc bên thứ ba, hay bởi sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank. Sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank có thể là sự cố cản trở Vietbank thực hiện nghĩa vụ hợp lý của mình bao gồm nhưng không giới hạn tình trạng gián đoạn của hệ thống Vietbank (do cần được nâng cấp, sửa chữa nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn), sự cố đường truyền của nhà cung cấp dịch vụ Internet, sự cố đường truyền của các mạng viễn thông; sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, bãi công, đình công, chiến tranh, thông tin do Vietbank gửi không tới được khách hàng mà không do lỗi của Vietbank; những sự cố về điện, sự cố về truyền thông, sự cố về hệ thống thanh toán liên ngân hàng hay hệ thống của bên thứ ba có liên quan đến việc Vietbank xử lý chỉ thị NHĐT của khách hàng; sự cố về hệ thống thông tin, hệ thống NHĐT của Vietbank bị tin tặc tấn công hay do các nguyên nhân trên nên không hoạt động hay có hoạt động nhưng khách hàng không sử dụng được hay khách hàng sử dụng được nhưng có chỉ thị NHĐT bị lỗi, thay đổi khi Vietbank nhận được; các sự cố hợp lý không thể tránh khỏi; và/ hoặc do nguyên nhân gây nên bởi luật pháp, quyết định của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

15. Vietbank được quyền tự động trích tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng tại Vietbank để thu các khoản phí liên quan đến Dịch vụ NHĐT theo biểu phí do Vietbank quy định trong từng thời kỳ.
16. Vietbank có quyền sử dụng hình ảnh, tên tuổi thông tin của Khách hàng cho các ấn phẩm quảng cáo liên quan đến dịch vụ NHĐT của Vietbank khi được sự đồng ý của Khách hàng về nội dung hình ảnh, thông tin này; hay gửi thông tin về các dịch vụ ngân hàng của Vietbank cho Khách hàng đến email, điện thoại di động, địa chỉ bưu điện do Khách hàng cung cấp cho Vietbank.
17. Vietbank không gửi tin nhắn SMS, email cho Khách hàng có nội dung chứa đường dẫn liên kết (Hyperlink) truy cập các trang tin điện tử.
18. Vietbank áp dụng các biện pháp, giải pháp đảm bảo kiểm tra, đối chiếu khớp đúng thông tin xác minh Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch thanh toán.
19. Vietbank tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử và về đảm bảo an toàn, bảo mật, quản lý rủi ro, trong hoạt động ngân hàng theo quy định của Vietbank và quy định của pháp luật.
20. Vietbank thông báo đến Khách hàng về việc giấy tờ tùy thân của Khách hàng sắp hết hiệu lực thông qua kênh NHĐT Vietbank DigiBiz và/hoặc thông báo OTT trên ứng dụng Mobile Banking Vietbank đối với Khách hàng sử dụng Mobile Banking; và/hoặc thông báo qua tin nhắn SMS đối với Khách hàng không sử dụng Mobile Banking; hoặc thông qua các hình thức khác mà Vietbank cho là phù hợp theo từng thời kỳ. Vietbank thông báo trước 45 ngày đến ngày giấy tờ tùy thân người dùng của khách hàng tổ chức hết hiệu lực để Khách hàng kịp thời cập nhật, bổ sung thông tin. Vietbank sẽ tạm ngừng giao dịch thanh toán, rút tiền trên tài khoản thanh toán đối với các trường hợp giấy tờ tùy thân người dùng của Khách hàng tổ chức hết hiệu lực hoặc hết thời hạn sử dụng.
21. Vietbank mở khóa phương thức xác thực SOFT OTP theo yêu cầu của Khách hàng sau khi Vietbank hoàn tất kiểm tra, nhận biết Khách hàng hoặc sau khi Khách hàng hoàn tất việc kích hoạt lại SOFT OTP theo quy định của Vietbank, tùy từng trường hợp.

22. Các quyền và trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện này và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 11. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

1. Khách hàng có quyền sử dụng Dịch vụ NHĐT trong phạm vi đã thỏa thuận với Vietbank, có nghĩa vụ tuân thủ quy định pháp luật, quy định, chỉ dẫn của Vietbank có liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT, không sử dụng Dịch vụ NHĐT vào các mục đích bất hợp pháp.
2. Khách hàng có quyền sử dụng phương thức xác thực SOFT OTP khi đáp ứng điều kiện đăng ký, cài đặt và kích hoạt phương thức xác thực SOFT OTP.
3. Khách hàng có quyền yêu cầu Vietbank đăng ký, thay đổi, bổ sung hoặc ngừng sử dụng các Dịch vụ NHĐT theo đúng quy định của Vietbank; có quyền gửi yêu cầu tra soát, khiếu nại liên quan đến việc sử dụng Dịch vụ NHĐT; có quyền yêu cầu khóa hoặc mở khóa phương thức xác thực SOFT OTP theo quy định của Vietbank và pháp luật.
4. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin có liên quan cho Vietbank khi đăng ký dịch vụ NHĐT và chịu trách nhiệm cập nhật các thông tin này kịp thời khi có thay đổi. Khách hàng chịu trách nhiệm về mọi rủi ro (nếu có) xảy ra do việc cung cấp cập nhật thông tin không đầy đủ, chính xác, kịp thời và những thiệt hại do sai sót của mình gây ra.
5. Khách hàng có trách nhiệm tự bảo vệ các yếu tố định danh, mã OTP, thiết bị sinh mã OTP và các yếu tố xác thực khác do Vietbank cung cấp cho Khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn: tên truy cập, mật khẩu đăng nhập, mã PIN kích, mã xác thực,…. SOFT OTP khớp đúng thông tin sinh trắc học kết hợp SOFT OTP, khớp đúng thông tin sinh trắc học kết hợp SMS OTP, khớp đúng thông tin sinh trắc học,… Vietbank khuyến nghị Khách hàng:
    a. Không cung cấp các thông tin liên quan đến yếu tố định danh và yếu tố bảo mật cho cá nhân/ tổ chức khác; không khai báo, cung cấp các thông tin này trên các ứng dụng, website không chính thống, không được Vietbank thông báo trên website của Vietbank.
    b. Không cài đặt mật khẩu trùng với các thông tin dễ suy đoán; thay đổi mật khẩu thường xuyên hoặc khi bị lộ/ nghi ngờ bị lộ mật khẩu.
    c. Không cho phép các trình duyệt web lưu tên truy cập, mật khẩu sau khi đăng nhập; thoát khỏi màn hình truy cập các dịch vụ NHĐT của Vietbank khi không sử dụng.
    d. Không dùng máy tính công cộng để truy cập, thực hiện Giao dịch NHĐT; không sử dụng mạng Wifi công cộng khi sử dụng Dịch vụ NHĐT; cài đặt, sử dụng phần mềm diệt vi rút trên thiết bị cá nhân sử dụng để thực hiện các Giao dịch NHĐT.
    e. Kiểm tra các thông tin, dưới bất kỳ hình thức nào, nhận được từ bất kỳ nguồn nào liên quan đến dịch vụ NHĐT trước khi sử dụng, kể cả địa chỉ website để truy cập dịch vụ Internet Banking.
    f. Không sử dụng các thiết bị di động đã bị phá khóa để tải và sử dụng dịch vụ NHĐT hoặc phần mềm để tạo OTP.
    g. Không cài đặt các phần mềm lạ, phần mềm không có bản quyền, phần mềm không rõ nguồn gốc.

h. Cài đặt đầy đủ các bản vá lỗ hổng bảo mật của hệ điều hành, phần mềm ứng dụng Mobie Banking; xem xét cài đặt phần mềm phòng chống mã độc và cập nhật mẫu nhận điện mã độc mới nhất trên thiết bị cá nhân sử dụng để giao dịch.

i. Khách hàng chịu trách nhiệm đối với các chỉ thị NHĐT được tạo lập bởi tên truy cập, mật khẩu, hoặc các yếu tố định danh khác do Vietbank cung cấp cho Khách hàng; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do việc bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng các yếu tố định danh và yếu tố bảo mật vì bất cứ lý do nào mà không phải do lỗi của Vietbank.

6. Thông báo ngay cho Vietbank theo số điện thoại Tổng đài 1800 1122 hoặc liên hệ với bất kỳ TTKD nào gần nhất của Vietbank để được hướng dẫn xử lý nếu:

a. Khách hàng không thể truy cập hệ thống NHĐT Vietbank hay nghi ngờ mã kích hoạt, mật khẩu, tên truy cập, thiết bị bảo mật bị lộ hay quên mật khẩu, tên truy cập.

b. Khách hàng phát hiện bất kỳ giao dịch bất thường nào hay các sự cố về mặt nghiệp vụ hoặc kỹ thuật liên quan đến sự an toàn trong hoạt động của hệ thống NHĐT Vietbank.

c. Khách hàng bị mất, thất lạc, hư hỏng thiết bị tạo OTP, số điện thoại nhận tin nhắn SMS; bị lừa đảo hoặc nghi ngờ bị lừa đảo; bị tin tặc hoặc nghi ngờ bị tin tặc tấn công.

d. Khách hàng, bằng cách nào đó, biết được có chỉ thị NHĐT Vietbank đã, đang hay sẽ được thực hiện một cách bất hợp pháp trên tài khoản tiền gửi thanh toán hay loại tài khoản khác của Khách hàng mở tại Vietbank.

7. Khách hàng có quyền sử dụng các biện pháp được cho là hợp lý nhưng không được gây thiệt hại cho Vietbank dưới bất kỳ hình thức nào nhằm đảm bảo tính an toàn, tương thích cho các loại máy móc, thiết bị, phần mềm hệ thống, phần mềm ứng dụng…. do khách hàng sử dụng khi kết nối, truy cập vào các Dịch vụ NHĐT nhằm đảm bảo kết nối, truy cập an toàn cũng như phòng ngừa và ngăn chặn việc truy cập trái phép, giúp khách hàng giảm thiểu tổn thất khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra.

8. Khách hàng phải chịu trách nhiệm với các rủi ro, tổn thất, chi phí, thiệt hại về tài chính phát sinh do những sai sót hay do hành vi lợi dụng, lừa đảo do lỗi của Khách hàng hoặc do không thực hiện nghĩa vụ thông báo theo quy định tại Khoản 7 Điều này, hoặc do không cung cấp thông tin đúng, đầy đủ, chính xác, kịp thời theo quy định của Vietbank.

9. Khách hàng chịu trách nhiệm vô điều kiện đối với các chỉ thị NHĐT được tạo lập bởi tên truy cập, mật khẩu, hoặc các yếu tố định danh khác do Vietbank cung cấp theo đề nghị của khách hàng; chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại xảy ra do việc bị lộ, bị đánh cắp, bị lợi dụng các yếu tố định danh và yếu tố bảo mật vì bất cứ lý do nào mà không phải do lỗi của Vietbank.

10. Khách hàng chấp nhận rằng tất cả giao dịch, truy vấn thông tin trên hệ thống NHĐT bằng chính tên truy cập và mật khẩu của khách hàng và/hoặc kết hợp phương pháp xác thực do Vietbank cung cấp cho khách hàng thì được xem là do chính khách hàng thực hiện và khách hàng phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, hợp pháp của tất cả giao dịch, truy vấn thông tin này. Vietbank không có trách nhiệm phải áp dụng bất kỳ hình thức kiểm tra tính xác thực nào khác đối với các chỉ thị NHĐT

của khách hàng ngoài việc kiểm tra đúng tên truy cập, mật khẩu và phương thức xác thực được khách hàng lựa chọn.

11. Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo tài khoản đủ số dư khi Vietbank thực thi các chỉ thị NHĐT của Khách hàng; phải thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản phí liên quan đến việc sử dụng dịch vụ NHĐT cho Vietbank.
12. Khách hàng chấp nhận vô điều kiện để Vietbank thu hồi lại tiền đã chuyển nhầm, chuyển thừa vào tài khoản của Khách hàng do lỗi của hệ thống NHĐT hay do lỗi trong lệnh giao dịch hay do lỗi của Khách hàng khác trong quá trình lập lệnh giao dịch.
13. Khách hàng không sử dụng hình ảnh, logo, thương hiệu của Vietbank hay có liên quan đến dịch vụ NHĐT của Vietbank khi chưa được sự đồng ý của Vietbank.
14. Khách hàng có nghĩa vụ phối hợp với Vietbank để giải quyết các vấn đề phát sinh khi xảy ra sai sót, sự cố trong quá trình sử dụng dịch vụ NHĐT.
15. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác của Khách hàng theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này và các quy định pháp luật liên quan,

Điều 12. Tra soát, khiếu nại Giao dịch NHĐT

1. Khi có phát sinh sai sót hoặc có giao dịch nghi ngờ trong quá trình sử dụng Dịch vụ NHĐT, trong vòng 60 ngày kể từ ngày phát sinh giao dịch (ngày khách hàng thực hiện giao dịch), khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại đối với các giao dịch này. Quá thời hạn 60 ngày, Vietbank có quyền từ chối xử lý yêu cầu tra soát, khiếu nại của khách hàng. Đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế, khách hàng có thể gửi yêu cầu tra soát tại bất kỳ thời điểm nào khách hàng phát sinh nhu cầu.
2. Khách hàng được quyền yêu cầu tra soát, khiếu nại trực tiếp tại các TTKD của Vietbank, hoặc khiếu nại qua Tổng đài chăm sóc Khách hàng của Vietbank (18001122), qua website https://www.vietbank.com.vn, qua email, bưu điện và các kênh khác theo quy định của Vietbank trong từng thời kỳ. Riêng đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế, Vietbank tiếp nhận yêu cầu tra soát trực tiếp của Khách hàng tại TTKD quản lý Hợp đồng Mobile Banking của Khách hàng.
3. Các trường hợp Khách hàng yêu cầu tra soát, khiếu nại mà không trực tiếp đến các TTKD của Vietbank, Khách hàng phải bổ sung văn bản yêu cầu xử lý tra soát, khiếu nại theo mẫu của Vietbank/các chứng từ tra soát, khiếu nại liên quan khác, Khách hàng phải tới TTKD để bổ sung các văn bản/ chứng từ này để làm căn cứ chính thức xử lý tra soát, khiếu nại. Văn bản yêu cầu xử lý tra soát, khiếu nại phải được gửi đến Vietbank trong vòng 60 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng thực hiện giao dịch được đề nghị tra soát, khiếu nại.
4. Khách hàng có thể tra cứu trực tuyến được thông tin, tiến độ, kết quả xử lý tra soát, xử lý khiếu nại theo thông báo của Vietbank trong từng thời kỳ. Riêng đối với giao dịch chuyển tiền quốc tế, TTKD tiếp nhận yêu cầu là đơn vị tiếp nhận, theo dõi và phản hồi kết quả cho khách hàng.

5. Trường hợp khiếu nại của Khách hàng không liên quan đến lỗi của Vietbank, Khách hàng sẽ phải thanh toán các khoản chi phí phát sinh từ việc xử lý tra soát, khiếu nại theo quy định của Vietbank (nếu có).

Điều 13. Bảo mật thông tin

1. Khách hàng cam kết không được cung cấp thông tin của Vietbank liên quan đến việc cung cấp dịch vụ NHĐT theo các điều khoản, điều kiện tại Điều khoản và điều kiện này và những thông tin về dịch vụ NHĐT cho bất kỳ bên thứ ba nào khác trừ trường hợp cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hay được sự đồng ý bằng văn bản của Vietbank.
2. Vietbank chỉ cung cấp thông tin liên quan đến Khách hàng, thông tin về giao dịch của Khách hàng cho bên thứ ba khi được sự cho phép của Khách hàng hoặc theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật hay cung cấp cho nhân viên của Vietbank, bên thứ ba khi các đối tượng này cần phải biết thông tin để thực thi chỉ thị NHĐT của Khách hàng hay giải quyết các tranh chấp (nếu có) giữa Khách hàng và Vietbank liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.
3. Các bên phải chịu mọi trách nhiệm trước pháp luật khi vi phạm quy định bảo mật thông tin bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.
4. Điều khoản này vẫn còn hiệu lực sau khi Hợp đồng chấm dứt.

Điều 14. Xử lý vi phạm và bồi thường thiệt hại

Trường hợp một Bên vi phạm các quy định tại Điều khoản và điều kiện này và gây ra thiệt hại cho Bên còn lại, Bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường toàn bộ tổn thất, chi phí và thiệt hại thực tế phát sinh cho Bên bị vi phạm. Trách nhiệm bồi thường này bao gồm cả các khoản bồi thường, khiếu nại của bên thứ ba xuất phát từ hoặc do hậu quả của hành vi vi phạm gây ra, phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 15. Thông báo và tiếp nhận thông báo

1. Khi Vietbank thay đổi, điều chỉnh các tài liệu, nội dung liên quan đến dịch vụ NHĐT (thay đổi quy định, thay đổi điều khoản điều kiện, tính năng/ tiện ích, phí dịch vụ, ngừng cung cấp dịch vụ; thay đổi, thêm, bớt thông tin trên màn hình trang web, ứng dụng cung cấp dịch vụ NHĐT; thay đổi thời gian xử lý giao dịch…), trong từng trường hợp cụ thể, Vietbank sẽ quyết định việc gửi thông báo hay không gửi thông báo đến Khách hàng trên cơ sở đánh giá tầm quan trọng của việc thay đổi và mức độ ảnh hưởng của việc thay đổi đến Khách hàng; trừ trường hợp việc thay đổi/ điều chỉnh các nội dung liên quan đến NHĐT nêu trên được quy định phải thông báo đến Khách hàng theo một hình thức cụ thể (quy định tại các điều khoản của Điều khoản và điều kiện này hoặc các văn bản khác do Vietbank ban hành trong từng thời kỳ).
2. Trong những trường hợp cần thiết phải gửi thông báo đến Khách hàng, Vietbank được quyền chủ động lựa chọn hình thức thông báo phù hợp (gửi thư, email, fax, thông báo trên website..)
3. Khách hàng được xem là đã nhận thông báo của Vietbank:
   a. Nếu gửi bằng thư bảo đảm/ dịch vụ chuyển phát nhanh: Trong vòng 05 ngày kể từ ngày gửi bằng thư bảo đảm (tính theo dấu bưu điện nơi gửi)

b. Nếu gửi qua thư điện tử: Thời điểm email ra khỏi hệ thống email của Vietbank đến địa chỉ email Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.

c. Nếu gửi qua tin nhắn/gọi trực tiếp: Thời điểm tin nhắn được ghi nhận đã gửi đi từ hệ thống gửi SMS/OTT của Vietbank đến số điện thoại Khách hàng đã đăng ký hoặc điện thoại trực tiếp cho Khách hàng theo số điện thoại Khách hàng đã đăng ký với Vietbank.

d. Trường hợp Vietbank thông báo trên website của Vietbank hoặc niêm yết thông báo tại quầy giao dịch của các TTKD, Khách hàng được xem là đã nhận kể từ thời điểm Vietbank hoàn tất việc đăng thông tin trên website hoặc Vietbank hoàn tất việc niêm yết thông tin tại quầy giao dịch. Các thông báo này cũng có thể sẽ được gửi cho Khách hàng qua các phương thức khác quy định tại Khoản 3 Điều này tùy thuộc vào mức độ quan trọng của từng thông báo.

4. Không trái với quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này, trường hợp có điều khoản nào của Điều khoản và điều kiện này quy định thông báo phải được lập dưới hình thức nhất định thì các bên phải thực hiện việc thông báo theo quy định đó.

Điều 16. Sửa đổi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT

1. Khi Vietbank cung cấp tính năng mới hay sửa đổi các tính năng hiện tại của dịch vụ NHĐT, việc Khách hàng chấp nhận hay từ chối sử dụng tính năng này không ảnh hưởng đến tính pháp lý và hiệu lực của các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT tại Điều khoản và điều kiện này và các bên vẫn tiếp tục bị ràng buộc về quyền và trách nhiệm theo các điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT tại Điều khoản và điều kiện này. Trong trường hợp các tính năng có kèm quy định sử dụng, Khách hàng sử dụng các tính năng này và tích chọn đồng ý quy định thì được xem như đã đồng ý với các quy định kèm theo đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản nêu tại Điều khoản và điều kiện này.
2. Không trái với Khoản 1 Điều 16 Điều khoản và điều kiện này, trừ các trường hợp được quy định rõ theo ngữ cảnh, Vietbank có thể sửa đổi, thêm, bớt các điều khoản của Điều khoản và điều kiện này bằng cách thay đổi trực tiếp trên website của Vietbank hay màn hình dịch vụ NHĐT. Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ NHĐT của Vietbank xem như Khách hàng đồng ý với các sửa đổi đó và tiếp tục bị ràng buộc bởi các điều khoản, điều kiện nêu tại Điều khoản và điều kiện này.
3. Các sửa đổi, bổ sung điều khoản, điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT theo từng thời điểm được Vietbank và Khách hàng chấp thuận, là một phần của Điều khoản và điều kiện này. Các bên có trách nhiệm tuân theo các sửa đổi, bổ sung đó.

Điều 17. Các điều khoản khác

1. Trong Điều khoản và điều kiện này, thuật ngữ "hai bên" hoặc "các bên" hoặc "mỗi bên" được hiểu là Vietbank và Khách hàng; thuật ngữ "bên" được hiểu là Vietbank hoặc Khách hàng.
2. Ngày và giờ quy định trong Hợp đồng này theo giờ và ngày dương lịch Việt Nam.
3. Trong trường hợp bất kỳ điều khoản nào hay một phần của điều khoản nào bị vô hiệu bởi pháp luật cũng sẽ không ảnh hưởng đến hiệu lực của các điều khoản khác của Điều khoản và điều kiện này.

4. Mọi tranh chấp trong quá trình thực hiện theo nội dung của Hợp đồng này được hai bên giải quyết bằng thương lượng trên tinh thần hợp tác và cùng có lợi. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh không thể giải quyết được thông qua thương lượng, thì tranh chấp đó sẽ do Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam giải quyết.
5. Trong trường hợp các điều khoản, điều kiện tại Điều khoản và điều kiện này hay màn hình dịch vụ NHĐT Vietbank được lập hay thể hiện dưới nhiều thứ tiếng thì chỉ có bản tiếng Việt có giá trị pháp lý, các bản dịch dưới các thứ tiếng khác tiếng Việt chỉ có giá trị tham khảo.
6. Các vấn đề không được quy định trong Hợp đồng sẽ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Thời hạn hiệu lực và chấm dứt cung cấp dịch vụ NHĐT

1. Các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT này có hiệu lực kể từ ngày khách hàng chấp thuận với Điều khoản và điều kiện này theo các phương thức quy định tại Khoản 2 Điều 2 Điều khoản và điều kiện này cho đến khi các bên có thỏa thuận khác về việc chấm dứt dịch vụ hoặc sử dụng dịch vụ.
2. Các trường hợp chấm dứt hiệu lực Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT không phụ thuộc thỏa thuận của hai bên:
   a. Vì lý do nằm ngoài tầm kiểm soát, phòng ngừa và dự kiến của Vietbank, Vietbank không còn khả năng cung cấp dịch vụ này; hay Khách hàng không còn thuộc đối tượng sử dụng dịch vụ NHĐT Vietbank theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này.
   b. Nếu một trong hai bên có hành vi vi phạm điều khoản, điều kiện tại Điều khoản và điều kiện này, bên bị vi phạm có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng dịch vụ NHĐT ngay sau khi thông báo cho bên vi phạm.
3. Trong mọi trường hợp chấm dứt Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT, các bên đều phải hoàn tất nghĩa vụ của mình đối với bên kia.
4. Khi Khách hàng có nhu cầu ngừng sử dụng các dịch vụ NHĐT và chấm dứt việc thực hiện theo các điều khoản, điều kiện tại Điều khoản và điều kiện này, Khách hàng hay đại diện ủy quyền hợp pháp (nếu pháp luật cho phép) tới TTKD của Vietbank và thực hiện theo thủ tục quy định.
5. Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý các Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ NHĐT, cam kết thực hiện đúng các điều khoản và điều kiện tại Phụ lục này cũng như các thỏa thuận liên quan khác với Vietbank.

PHẦN 5.2.2: ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ SMS BANKING

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Điều khoản và Điều kiện này quy định về việc sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán qua tin nhắn SMS dành cho Khách hàng tổ chức đáp ứng các điều kiện theo quy định của Vietbank.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. **Vietbank/ Ngân hàng:** Là Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín.
2. **Dịch vụ SMS Banking/SMS Banking/Dịch vụ:** Là dịch vụ thông báo bằng tin nhắn về biến động số dư trong tài khoản thanh toán của Khách hàng mở tại Ngân hàng đến số điện thoại Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ.
3. **Khách hàng:** Là tổ chức đã mở tài khoản thanh toán tại Vietbank.
4. **Tài khoản/ Tài khoản thanh toán:** Là tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng, do khách hàng mở tại Ngân hàng để phục vụ cho các giao dịch của Khách hàng được Ngân hàng chấp nhận. Tài khoản có thể do một khách hàng là chủ tài khoản hoặc do nhiều khách hàng cùng là chủ tài khoản.
5. **Tài khoản thanh toán chung:** Là tài khoản thanh toán có ít nhất hai chủ thể trở lên cùng đứng tên mở tài khoản.
6. **Ủy quyền tài khoản thanh toán:** Là việc chủ tài khoản thanh toán ủy quyền cho chủ thể khác trong sử dụng tài khoản thanh toán. Việc ủy quyền phải được thể hiện bằng văn bản và được thực hiện theo quy định của pháp luật về ủy quyền và quy định của Vietbank.
7. **Trung tâm kinh doanh ("TTKD"):** Là Chi nhánh hoặc Phòng giao dịch của Vietbank.
8. **Phí dịch vụ SMS Banking:** Là khoản tiền phí do Vietbank thu cho dịch vụ SMS Banking.

Điều 3. Đối tượng và Phương thức đăng ký sử dụng hoặc hủy sử dụng dịch vụ

1. Để sử dụng dịch vụ SMS Banking, khách hàng phải là tổ chức đã mở tài khoản thanh toán bằng Việt Nam Đồng tại Vietbank và đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking.
2. Khách hàng có thể đăng ký hoặc hủy sử dụng dịch vụ SMS Banking bằng một trong các phương thức sau:
   a. Chủ động thực hiện trên ứng dụng Mobile Banking hoặc Internet Banking.
   b. Gọi điện đến Hotline 18001122 để được nhân viên Vietbank hỗ trợ và thực hiện.
   c. Trực tiếp đến các TTKD của Vietbank để đăng ký hoặc hủy dịch vụ.
3. Khách hàng có thể đăng ký nhiều số điện thoại nhận biến động số dư cho 01 tài khoản thanh toán.
4. Dịch vụ có hiệu lực ngay lập tức sau khi khách hàng hoàn tất đăng ký hoặc hủy thành công. Vietbank xác nhận kết quả thực hiện theo từng phương thức như sau:
   a. Trường hợp khách hàng thực hiện trên ứng dụng Mobile Banking: Vietbank hiển thị thông báo xác nhận khách hàng đã cấu hình kênh thông báo biến động số dư cho tài khoản thành công trên màn hình Dịch vụ của ứng dụng.
   b. Trường hợp khách hàng liên hệ Hotline 18001122: Vietbank gửi tin nhắn SMS xác nhận việc đăng ký hoặc hủy dịch vụ SMS Banking thành công đến số điện thoại khách hàng đã đăng ký với

Vietbank. Đối với trường hợp đăng ký dịch vụ, Vietbank đồng thời gửi Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ SMS Banking đến địa chỉ email khách hàng đã đăng ký tại Vietbank.

c. Trường hợp khách hàng thực hiện tại các Trung tâm Kinh doanh (TTKD) của Vietbank: Vietbank gửi tin nhắn SMS xác nhận việc đăng ký hoặc hủy dịch vụ SMS Banking thành công đến số điện thoại khách hàng đã đăng ký với Vietbank.

Điều 4. Phí dịch vụ SMS Banking và phương thức thu phí

1. Khi đăng ký sử dụng dịch vụ, Khách hàng phải trả phí dịch vụ theo số lượng tin nhắn phát sinh trong tháng trước liền kề. Phí dịch vụ được tính trên từng hợp đồng đăng ký dịch vụ của khách hàng, trường hợp khách hàng có nhiều hợp đồng sẽ tính phí trên từng hợp đồng thỏa điều kiện.
2. Nguyên tắc xác định hợp đồng SMS Banking thỏa điều kiện: 01 hợp đồng = 01 số tài khoản + 01 số điện thoại và trạng thái SMS Banking trên hệ thống Vietbank là Đang hoạt động.
3. Phí dịch vụ cụ thể thực hiện theo biểu phí do Vietbank quy định từng thời kỳ. Khách hàng có thể tìm hiểu thông tin biểu phí của dịch vụ trên website chính thức của Vietbank https://www.vietbank.com.vn.
4. Khi có bất kỳ sự thay đổi nào về biểu phí dịch vụ, Vietbank sẽ niêm yết thông tin trên website chính thức của Vietbank https://www.vietbank.com.vn tối thiểu 05 (năm) ngày làm việc trước ngày dự định điều chỉnh hoặc gửi thông báo cho khách hàng qua email hoặc gửi thông báo thông qua ứng dụng Mobile Banking hoặc các hình thức khác tùy theo quyết định của Vietbank từng thời kỳ.
5. Hệ thống tự động thu phí dịch vụ bằng cách trích tiền từ tài khoản thanh toán đang đăng ký hợp đồng SMS Banking của khách hàng tại Vietbank.
6. Đối với trường hợp khách hàng chưa thực hiện nghĩa vụ thanh toán phí trong khoảng thời gian quy định, Vietbank sẽ thông báo ngưng cung cấp dịch vụ qua tin nhắn SMS đến số điện thoại khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ. Sau khi thông báo, Vietbank sẽ chính thức ngưng cung cấp dịch vụ. Trường hợp khách hàng có nhu cầu đăng ký lại dịch vụ, khách hàng thực hiện thông qua các phương thức đăng ký tại Điều 03 của Điều khoản điều kiện này.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Vietbank

1. Có quyền thay đổi phương thức đăng ký hoặc hủy dịch vụ, mức phí, phương thức thu phí dịch vụ SMS Banking tùy thuộc vào chính sách và quy định của Vietbank tại từng thời kỳ.
2. Vietbank được tự động thực hiện trích tiền (ghi nợ) tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại Vietbank có đăng ký dịch vụ SMS Banking để hạch toán thu phí dịch vụ SMS Banking.
3. Không chịu trách nhiệm đối với các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn: chiến tranh, thiên tai, hỏa hoạn, do lỗi/quá tải/tấn công hệ thống gây gián đoạn hệ thống hoặc các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của Ngân hàng, dẫn đến Khách hàng không nhận được hoặc chậm nhận được các tin nhắn SMS thông báo biến động số dư tài khoản thanh toán của Khách hàng.
4. Có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ đăng ký hoặc hủy SMS Banking cho Khách hàng.
5. Giữ bí mật các thông tin liên quan đến Khách hàng theo quy định pháp luật.

6. Giải quyết và trả lời các khiếu nại của Khách hàng có liên quan đến việc sử dụng dịch vụ SMS Banking của Khách hàng tại Vietbank.
7. Ngân hàng không chịu trách nhiệm về tính pháp lý của các giao dịch, cũng như không chịu trách nhiệm về kết quả giao dịch khi có lỗi, sai sót của chính Khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ theo đánh giá của Ngân hàng.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Được đăng ký hoặc hủy dịch vụ SMS Banking thông qua các phương thức đăng ký tại Điều 03 của Điều khoản điều kiện này.
2. Khiếu nại với Vietbank nếu không nhận được tin nhắn SMS biến động số dư trong trường hợp khách hàng đã thanh toán đầy đủ phí dịch vụ.
3. Bảo quản, giữ bí mật thông tin cá nhân, nội dung tin nhắn do Vietbank gửi, không cung cấp, tiết lộ cho bất cứ bên thứ ba nào.
4. Đồng ý với biểu phí dịch vụ SMS Banking của Ngân hàng khi sử dụng dịch vụ (bao gồm cả việc Vietbank thay đổi mức phí và thay đổi phương thức đăng ký hoặc hủy Dịch vụ).
5. Thanh toán đầy đủ các khoản phí dịch vụ SMS Banking phát sinh cho Ngân hàng khi sử dụng Dịch vụ.
6. Chịu hoàn toàn trách nhiệm về các thiệt hại phát sinh (nếu có) và bồi thường thiệt hại phát sinh trên thực tế cho Ngân hàng nếu Khách hàng có hành vi gian lận, vi phạm quy định pháp luật và quy định của Vietbank khi sử dụng Dịch vụ SMS Banking gây rủi ro cho Vietbank.
7. Khách hàng đồng ý cho Vietbank trích (ghi nợ) tài khoản thanh toán đang đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking để thu phí sử dụng dịch vụ theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ. Đồng thời, cho phép Ngân hàng truy thu phí dịch vụ cho đến khi thu đủ phí các kỳ đã phát sinh theo điều kiện thu phí của Ngân hàng từng thời kỳ.

Điều 7. Hiệu lực của Điều khoản điều kiện

Điều khoản và điều kiện này có hiệu lực kể từ thời điểm việc đăng ký dịch vụ SMS Banking của khách hàng được Vietbank ghi nhận thành công và chấm dứt hiệu lực khi khách hàng hủy sử dụng dịch vụ hoặc khi Vietbank ngừng cung cấp dịch vụ cho khách hàng theo quy định tại Điều khoản và điều kiện này.